

# Politisamtaler med publikum

Språkbruk som hemmer eller fremmer  
god kommunikasjon



**POLITIHØGSKOLEN**



Kari Gresvik Rønneberg  
Politihøgskolen

Dr. philos.-avhandling  
innlevert ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier  
Universitetet i Oslo  
Mai 2008

© **Kari Gresvik Rønneberg, 2009**

*Doktoravhandlinger forsvart ved  
Det humanistiske fakultet, Universitetet i Oslo.  
No. 378*

ISSN 0806-3222

Det må ikke kopieres fra denne boka i strid med åndsverkloven eller med avtaler om kopiering inngått med Kopinor, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Omslag: Inger Sandved Anfinsen.  
Trykk og innbinding: AiT e-dit AS, Oslo, 2009.

Produsert i samarbeid med Unipub AS, Oslo.  
Avhandlingen blir kun produsert av Unipub AS i forbindelse med disputas.  
Alle henvendelser vedrørende avhandlingen skal rettes til rettighetshaver eller enheten der doktorgrad er forsvart.

*Unipub AS er et heleid datterselskap av  
Akademika AS, som eies av Studentsamskipnaden i Oslo.*

## FORORD

Jeg har mange å takke for at dette prosjektet ble mulig å gjennomføre, og for at det ble en så inspirerende, lærerik og positiv prosess.

Først og fremst takk – stor takk! til min eminente veileder Jan Svennevig. En bedre læremester kunne jeg ikke ha fått.

Stor takk også til IT-avdelingens Kristian Lambine, som fra første til siste stund har stått meg bi med datateknologisk hjelp og kreativitet.

Takk til alle dere som arbeidet i Vakta på Sentrum på den tid da lydopptakene foregikk, og som var villige til å la seg avlytte og forske på.

Takk til Justisdepartement og Politidirektoratet for finansiell støtte, og til Politihøgskolen for generøs tildeling av ekstra tid i slutfasen av arbeidet.

Takk til Tor-Geir Myhrer for hjelp og råd ved oppstarten av prosjektet.

Takk til Sentrums daværende stasjonssjef Stein Hustad for å slippe meg til som forsker, og til daværende politioverbetjent (og tidligere kollega) Ruth Noreng, daværende politioverbetjent Wiggo Lundamo og sikkerhetsleder Iver Iversen, for all hjelp og støtte med tilrettelegging av arbeidet og datainnsamlingen.

Takk til Politihøgskolen FoU-utvalg ved Nina Skarpenes og min egen sjef Kjersti Hove, for tid, oppmuntring og støtte.

Takk til Politihøgskolens dyktige bibliotekarer: Takk for rask hjelp og aldri sviktende tålmodighet!

Takk til tidligere politiavdelingssjef Bjørn Bråthen og pb3 Monika Kristiansen for bakgrunnsinformasjon om Sentrum og arbeidet i Vakta.

Takk til Geir Iversen, Medialaboratoriet, Nasjonalbiblioteket, Mo i Rana, for alt arbeidet med omspilling fra opprinnelige lydbånd til MP3-filer.

Takk til Anne Berit Støyva og de øvrige deltakerne i Politidirektoratets ”Prosjekt Brukertilfredshet” for inspirerende og lærerrike diskusjoner.

Takk til Elisabeth Couper-Kuhlen for manuskriptet ”A sequential approach to affect: The case of ’disappointment’ , p.t. under trykking.

Takk til Per Linell for tilsendt bokmanus, p.t. under arbeid, og for utskrift av foredrag om ”Communicative Activity Types as Organisations in Discourses and Discourses in Organisations”, Universitetet i Turku 2006.

Takk til kollega Rune Glomseth for råd og hjelp med kilder.

Takk til alle andre kolleger i ”femte etasje”, Politihøgskolens etter- og videreutdanning, som alltid har vært villige til å være samtalepartnere og svare på mine mange spørsmål.

Takk til kollega Trond Myklebust for interessante samtaler.

Takk til kollega Helene Oppen Gundhus for grundig gjennomlesing og nyttige bidrag og kommentarer.

Takk til kollega Eileen Schreiner Berglie som alltid står bi når det trengs.

Sist, men ikke minst, stor takk til min kjære ektemann Hans Erik for aldri sviktende tålmodighet, oppmuntring og støtte, og til døtre Mari og Mette og svigersønn Erik for gjennomlesing, kommentarer og innspill.

## Innholdsfortegnelse

FORORD.....	1
Transkripsjonssymboler .....	6
1. INNLEDNING .....	9
2. EN SAMTALEANALYTISK TILNÆRMING.....	13
2.1 Det grunnleggende dagligspråket.....	13
2.2 Telefonsamtaler som forskningsmateriale .....	14
2.3 Et etnometodologisk utgangspunkt .....	15
2.4 Samtaleanalyse som metodisk forskning .....	17
2.5 Institusjonelle samtaler.....	27
2.6 Politisamtaler.....	29
2.6.1 Annen politifaglig forskning .....	32
2.7 Anvendt samtaleanalyse.....	36
2.8 Oppsummering .....	38
3. DATAGRUNNLAG OG UTVALG .....	40
3.1 Datagrunnlaget .....	40
3.2 Innsamling og bearbeiding av data.....	42
3.3 Metodiske spørsmål.....	43
3.4 Om bruken av begrepet ”kunde” .....	47
4. ÅPNINGER: ”Vakta, Sentrum!”.....	49
5. NÆRHET OG DISTANSE I SAMTALEN.....	65
5.1 Politisamtalen: Et møte mellom institusjon og person.....	65
5.2 Dagligspråk og nærhetsstrategier .....	67
5.3 Fagspråk .....	76
5.4 Gjensidig forpliktende høflighet .....	85
5.5 Humor og latter .....	92
5.6 Småprat og empati.....	103
5.7 Oppsummering og diskusjon.....	113
6. BLIR KUNDEN HØRT? Dominansmønstre i samtalens ulike faser .....	117
6.1 Politisamtalen som kommunikativ genre .....	117
6.2 Genre og faser: En oversikt.....	120
6.3 Asymmetri og dominans i institusjonelle samtaler .....	124
6.4 Innledningsfasen.....	126
6.4.1 Presekvenser.....	127
6.4.2 Ærendet presenteres .....	129
6.4.3 Forklarende bakgrunnsinformasjon.....	131

6.4.4	Politiets respons.....	135
6.4.5	Når oppklarings spørsmål er nødvendig.....	138
6.4.6	Hovedregelen: ”La folk prate ut”.....	140
6.4.7	Oppsummering og diskusjon.....	142
6.5	Utredningsfasen: Forespørsler.....	147
6.5.1	Dominans gjennom utredningsspørsmål .....	152
6.5.2	Oppsummering og diskusjon.....	162
6.6	Utredningsfasen: Meldinger.....	163
6.6.1	Oppsummering og diskusjon.....	170
6.7	Utredningsfasen: Eksempler på tilnærmet symmetri .....	171
6.8	Beslutningsfasen.....	177
6.8.1	Forebyggende strategier .....	179
6.8.2	Direktiver i direkte form .....	184
6.8.3	Positiv reaksjon på sterk dominans .....	189
6.8.4	Oppsummering og diskusjon.....	193
7.	AVSLAG.....	195
7.1	Institusjonelle begrensninger og utvisning av skjønn .....	195
7.2	Avslag og preferanse.....	197
7.2.1	Forberedende strategier: presekvenser og forbehold .....	200
7.2.2	Bruk av dempere .....	202
7.2.3	Forklaringer, unnskyldninger og uttrykt sympati.....	204
7.2.4	Oppsummeringer og alternative forslag.....	208
7.3	Avslag, reaksjon og respons.....	211
7.3.1	Vanlige samtalemønstre etter avslag.....	211
7.3.2	Reaksjon og respons.....	215
7.3.3	Bli motforestillinger hørt?.....	223
7.4	Konfliktdepping og konflikt.....	227
7.4.1	Konfliktdeppende strategier .....	228
7.4.2	Når situasjonen tilspisser seg .....	236
7.4.3	Fra uenighet til konfrontasjon .....	240
7.4.4	Effekten av manglende høflighet .....	249
7.4.5	Uberettigede spørsmål, avvisende svar .....	259
7.4.6	Avvisning og forskjellsbehandling.....	269
7.4.7	”Feil” kunde?.....	275
7.5	Oppsummering og diskusjon.....	284

8. MISKOMMUNIKASJON .....	289
8.1 Samtaler i utakt.....	289
8.2 Politiets rutiner som problemkilde? .....	291
8.3 Ulik forståelse av hva samtalen gjelder.....	296
8.3.1 Uklar oppfatning av genre.....	298
8.3.2 Faglighet eller medmenneskelighet? .....	311
8.4 Ulik oppfatning av politirelevans .....	318
8.5 De ”annerledes” kundene .....	330
8.5.1 Møtet med det irrasjonelle.....	332
8.6 Oppsummering og diskusjon.....	345
9. SAMMENDRAG OG KONKLUSJON.....	348
9.1 Sammendrag av resultatene.....	348
9.2 Noen generelle konklusjoner.....	352
9.3 Sammenliknbar samtaleforskning .....	357
9.3.1 Forholdet til annen forskning .....	363
9.4 Forholdet til praksis.....	371
SUMMARY IN ENGLISH .....	373
Introduction .....	373
Summarized results .....	374
Some general conclusions .....	379
LITTERATUR/KILDER .....	384

## Transkripsjonssymboler

Transkripsjonssymbolene som brukes i teksten er hovedsakelig de samme som er utarbeidet av Gail Jefferson, med enkelte variasjoner. Dette er også beskrevet i kapittel 2 (2.4).

- (0.2) Tallet i parentes viser en pause, angitt i tiendedels sekund.
- (.) Et punktum i parentes viser en mikropause ( pause på mindre enn to tiendedels sekund).
- (system) Usikker transkripsjon.
- (XX) To stavelser, men utydelige.
- ( ) Tomme parenteser angir at innholdet ikke er forståelig.
- (( )) Doble parenteser inneholder en kommentar fra den som transkriberer , for eksempel ((navn slettet)), eller en utfyllende beskrivelse, som ((snufselyd)).
- .
- Punktum på slutten av en ytring markerer fallende intonasjon.
- ,
- Komma på slutten av en ytring markerer fortsettelsesintonasjon.
- ?
- Spørsmålstegn betegner et spørrende eller stigende tonefall.
- ↓ ↑
- Piler ned eller opp viser et markert skifte i tonehøyde.
- =
- Likhetstegn angir sammenhengende snakk, uten avbrudd. For eksempel:

6 K: (0.2) M::en:::: eh::::: for 'meg er det 'ikke baga'tell 'altså,

7 men [for=



8 P: [( ),  
9 K: = 'dere 'kanskje,

[ En venstrestilt klamme viser begynnelsen av overlappende tale.

] En høyrestilt klamme viser hvor den overlappende talen slutter.

[ ] Doble klammer markerer overlappende tale. For eksempel:

140 P: ja,  
141 jeg 'trenger ikke nummeret til 'henne,  
142 jeg [kan jo få mobil]  
143 K: ['nei no 'har jeg ] 'boka 'her,

eh::: Kolon betegner forlengelse av lyden foran. Hvert gjentatt symbol angir et tiendedels sekund.

.hhh Innpust. Hvert gjentatt symbol angir et tiendedels sekund.

hh Utpust. Hver gjentatt h betegner et tiendedels sekund.

' Apostrof markerer trykksterkt ord eller stavelse. For eksempel poli'ti, 'polti.

! Utropstegn foran stavelsen markerer emfatisk trykk, som i !glimrende.

Heh heh Markerer latter.

\* Asterisk markerer en rusten, knirkende uttale av stavelsen som følger, for eksempel

31 K: .hhhhh men 'hvist jeg 'møter der,  
32 P: (0.2) 'Ja:.  
33 K: Og '\*greier ut å '\*luke ut (0.4) eh '\*rette '\*vedkommende som jeg (.) '\*tror,  
34 P: (0.3) ja,  
35 K: (.) må 'jeg \*stå i \*en '\*rettssal \*sammen med '\*ham 'da?

> < Markerer rask tale.

< > Markerer langsom tale.

°ord° Markerer lav stemmestyrke.

HØY Store bokstaver markerer høy stemmestyrke.

## 1. INNLEDNING

”Språk er makt” var tittelen på Rolv Mikkell Blakars klassiker fra 1973, som senere er opptrykt i stadig nye utgaver. ”For det er gjennom språket vi grip og forstår, og delvis skaper den sosiale røyndommen” (1996: 23). At språk er makt gjelder ikke minst for politiet, som i egenskap av samfunnets formelle maktutøver har språk som sitt viktigste redskap.

Fordi språk er makt, kan det også brukes på flere måter. Det kan berolige, dempe aggresjon og bygge relasjoner. Det kan etablere tillitsforhold, veilede og få folk til å falle til ro. Men språk kan også skape avstand, skjærpe eksisterende motsetninger og utløse konflikt, enten bevisst eller som en utilsiktet konsekvens av de språklige valg som tas. Denne studien belyser hva som faktisk skjer i språklige møter mellom politi og publikum. Hvordan bruker egentlig politiet språk som arbeidsredskap? Og hvilke konsekvenser kan politispråket få, ikke bare i den enkelte situasjon, men også utover øyeblikket?

I dagens samfunn anerkjennes språk som et stadig viktigere virkemiddel i politiets arbeid overfor publikum, ettersom institusjonens samfunnsbevarende oppgave i økende grad er avhengig av samarbeid med befolkningen for øvrig. Det har sammenheng med endrede samfunnsforhold. I et samfunn preget av stadige endringer og økende mangfold er ikke lenger en formell maktposisjon nødvendigvis en garanti for autoritet. Det gjelder for leger, lærere, prester og politi, samtlige yrker som tidligere har hatt makt ut fra formelle kriterier som utdanning eller posisjon.

Årsakene er sammensatte og kan i stikkordsform oppsummeres som demokratisering, et generelt stigende kunnskapsnivå, likestilling når det gjelder alder og kjønn, internasjonalisering, økende velstand, økende mangfold i befolkningen, og ikke minst, en større vektlegging av individets rettigheter. Mens det individuelle blir viktigere, blir fellesskapets sosiale verdier og normstrukturer mindre betydningsfulle. Dette gjenspeiles i endringer i politiets organisasjon, og det påvirker politiets rolle og arbeidsmåter. Det viser seg ikke minst i rollen som formell maktutøver. For å ha autoritet i dagens samfunn må formell makt ha et videre grunnlag og basis i befolkningens aksept og tillit. Den som gjør krav på autoritet uten å besitte tilsvarende respekt står svakt. ”Det som gir ord og ordrer makt, makt til å opprettholde eller undergrave orden, det er troen på ordenes og talerens legitimitet” (Bourdieu 1996: 45).

Av § 1 i den såkalte Politiloven (Lov av 4. august 1995 nr. 53) fremgår det at politiets arbeid skal være ”forebyggende, håndhevende og hjelpende”, med mål å ”befeste borgernes

rettssikkerhet, trygghet og alminnelige velferd for øvrig”. Lovens § 6 sier videre at oppdragets mål ”skal søkes nådd gjennom opplysning, råd, pålegg eller advarsel”, med andre ord, gjennom språk. Det understrekes videre at politiet ikke skal ”ta i bruk sterkere midler uten at svakere midler må antas utilstrekkelige eller uhensiktsmessige” (Ibid.). Dette understrekes også i kapittel 3, § 3-1 i den såkalte Politiinstruksen (Alminnelig tjenesteinstruks for politiet), der det slås fast at ”Når forholdene tillater det skal målet derfor i første omgang søkes nådd gjennom råd, opplysning og tilrettevisning”. Politidirektoratets rundskriv 2007/011, del 1, presiserer det samme: ”Dialog og rolig framferd fra politiet kan i mange tilfeller bidra til de beste løsningene av vanskelige situasjoner”. For politiet utgjør språk altså et prioritert arbeidsredskap, både til å utøve kontroll og til å bygge relasjoner og skape trygghet og tillit.

Utgangspunktet mitt for å gjøre denne språkstudien er delvis den innsikt jeg har fått i politiarbeid gjennom min undervisningsstilling ved Politihøgskolen, som i 1992 gikk over fra å være en toårig etatskole til å bli en treårig høyskole. Her har kontakten med studenter og kolleger gitt meg innblikk i mange av politiarbeidets utfordringer, og også i hvilken viktig rolle kommunikasjon spiller i politiets daglige yrkesutøvelse. Dette har jeg selv observert i praksis, gjennom tidvis hospitering ved ulike politistasjoner (Oslo og Fredrikstad).

Betydningen av god kommunikasjon fremheves også av amerikanske politiforskere:

”Successful law enforcement depends on the vital ability to communicate capably and competently not only on the street, but also within the police organization and other branches of the government, such as the courts. Indeed, the ability to communicate appropriately represents an officer’s prime worth in terms of safety and the community good” (Anderson et al. 2002: 1).

Min andre grunn til å interessere meg for språkbruk i profesjonell sammenheng er min faglige bakgrunn som filolog og sosiolog. Kombinasjonen av å undervise i politirettet sosiologi og fremmedspråk (engelsk og fransk) har gjort meg stadig mer interessert i å vite mer om virkningene av politiets språkbruk i interaksjon med vanlig publikum, med vekt på språkets muligheter til å bygge relasjoner og skape tillit, eller i motsatt fall, til å skape distanse, misforståelser og konflikt.

En tilsvarende undersøkelse av politiets språk overfor publikum og hvilke virkninger språkbruken kan få, har så vidt vites hittil ikke vært gjort. Studier av politiets språk har hovedsakelig fokusert på språkbruk i strukturerte og klart målrettede situasjoner, som avhør, oppringninger til nødtelefoner og språkbruk under rettssaker. Kanskje skyldes manglende forskningsinteresse for publikumsrettet kommunikasjon at feltet har vært undervurdert, sammenliknet med politiarbeid innenfor mer målrettede, ofte også mer kriminalitetsfokuserede

aktiviteter. En annen forklaring kan være at et autentisk og forskbart samtalemateriale er vanskelig å få tilgang på. Uansett, faktum er at hva som skjer som følge av politiets språk i møtet med vanlig publikum i mer dagligdagse situasjoner er et nærmest utforsket område – i Norge, så vel som internasjonalt.

Samtidig utgjør disse hverdagslige møtene den største og kanskje viktigste kontaktflaten mellom politiet og det publikum de er satt til å betjene. Det aller meste av politiets arbeid består jo slett ikke av ran, mord og voldtekt, slik en kunne tro ut fra medias virkelighetsbeskrivelse. Slik alvorlig kriminalitet utgjør bare en meget liten del av politiets daglige arbeid. Tvert imot handler vanlig politiarbeid om helt alminnelige og vanlige ting som berører den helt alminnelige samfunnsborger, der lokalt politi prøver å finne lokale løsninger på lokale problemer. Dette gjelder på tvers av ulike kulturer og samfunnsforhold.

”People come to the police with all sorts of urgent problems hoping they are able to help. These requests, which vastly outnumber disturbances, are as varied as the needs of the public. Such calls require service, not force or law enforcement. In the United States requests of this kind are referred to as ‘cats-in-a-tree’ situations and in Australia as ‘frogs-in-the-drain’ cases” (Bayley 2005: 143).

Samtidig kan disse henvendelsene fra publikum få betydning langt utover øyeblikket. Selv om hver enkelt sak ikke behøver å være like viktig rent politimessig, har de som regel stor betydning for den enkelte som søker hjelp. De ord om brukes og den oppmerksomhet vedkommende opplever å få – eller å ikke få – kan danne grunnlaget for fremtidig tillit eller mistillit til politiet generelt, særlig fordi de aller fleste sjelden har mer enn sporadisk kontakt med politiet. Slik kan den enkelte samfunnsborgers forhold til politiet ofte være basert på kanskje ett eneste møte med en representant for politietaten, vanligvis gjennom politiets publikumsmottak eller politivakten, ”vakta” på internt lokalspråk. Derfor er det viktig å vite hvordan politiet håndterer slike samtaler, kanskje samtalepartnerens første og eneste møte med politiet som institusjon.

Ut fra dette kan min problemstilling sies å være todelt. En første målsetning er å gi en beskrivelse hva som skjer i politiets verbale kommunikasjon med publikum, basert på en empirisk undersøkelse av telefonoppringninger til politiets publikumsvakt. Et siktemål er å beskrive karakteristiske trekk ved samtalen som institusjonell interaksjon, hvordan deltakerne orienterer seg mot de normer og forventninger som er knyttet til møtet mellom profesjonell og privatperson, og hva som kjennetegner politiets publikumsamtaler som kommunikativ genre. Hvordan bruker politiet språklig stil og høflighetsstrategier til å etablere og regulere sosiale relasjoner med innringerne? Hvordan gir politiet kundene rom til å komme til orde med sin

sak og sine synspunkter? I hvilken grad bidrar genrens underliggende mønstre til samtals oppgaveløsende funksjon? Kan en på forhånd gitt samtalestruktur virke begrensende på innringerens mulighet til å nå frem med sitt ærend?

I tillegg til å beskrive hva som faktisk skjer, er mitt andre hovedmål å foreta en vurdering av hvordan politiets språkbruk og samtalenes genretilhørighet og dominansmønstre vil kunne påvirke samtals forløp og resultat, i heldig eller uheldig retning. Her ønsker jeg å undersøke hva som kan virke relasjonsbyggende, hva som kan forebygge problemer eller dempe misnøye, og hva som eventuelt kan bidra til å skjerpe eller utløse konflikt.

## 2. EN SAMTALEANALYTISK TILNÆRMING

### 2.1 *Det grunnleggende dagligspråket*

Dagliglivets samtalspråk, hvilket fenomen kan være mer grunnleggende for sosial samhandling enn det? ”Talk is at the heart of everyday existence”, hevder Zimmerman & Boden (1991: 3). Likevel er det bare i de siste femti år at dagligtalen er gitt status som et verdig forskningsobjekt. Før den tid har interessen for språkbruken stort sett latt seg sammenfatte i et normativt begrep: *Hvordan* skal språk brukes? Vekten har vært på læring, av ”korrekt” uttale, ”riktig” ordbruk, beherskelse av grammatiske regler, form og stil, ofte med utgangspunkt i skriftspråk. Hva folk egentlig sa i ulike sammenhenger, hvordan de ordla seg, hvordan ordene ble uttalt, og ikke minst, hvordan talespråket fungerte og hvilken effekt det hadde, ble gitt mindre oppmerksomhet. Det som oftest ble lagt merke til var snarere *avviket* fra normalen, enten fordi det var pittoresk eller fordi det trengte korreks.

The general impression was that ordinary conversation is chaotic and disorderly. It was only with the advent of recording devices, and the willingness and ability to study such a mundane phenomenon in depth, that ‘the order of conversation’ – or rather, as we shall see, a multiplicity of ‘orders’ – was discovered” (ten Have 1999: 3).

En grunn til at vanlig dagligspråk – eller, i Schegloffs mer presise uttrykk, ”talk-in-interaction” – inntil nylig har fått liten oppmerksomhet fra sosialvitenskapen kan også rett og slett skyldes dets alminnelighet:

”Perhaps it is because ‘people talking to each other’ is so commonplace and taken for granted that for the majority of the twentieth century it has not been treated as a central topic in social science research” (Wooffitt 1993: 287).

Dette understøttes av det som Hutchby & Wooffitt (2001: 21) beskriver som kanskje den mest originale idéen til samtaleanalysens grunnlegger, Harvey Sacks, ”namely that there is ‘order at all points’ in talk-in-interaction”.

“After all, a commonsense assumption is that conversation itself is a mundane, local event that is more random than ordered. The findings of conversation analysis represent a persistent challenge to that assumption” (Ibid.: 22).

Av senere tiders samtaleforskning fremgår det da også at ikke bare er vanlig tale ”pervasive and central to human history” (Zimmerman & Boden 1991: 3), men at dette også utgjør også det grunnleggende fundamentet for sosial samhandling og sosiale institusjoner (Ibid.).

## 2.2 Telefonsamtaler som forskningsmateriale

Den store utbredelsen av stadig nye ”recording devices” i det moderne samfunn, fra lydbånd til videoopptak, har ikke bare gitt anledning til mer språkforskning, men har også ført til et utvidet språkbegrep der verbal kommunikasjon etter hvert har måttet dele plass med andre former for meningsbærende aktiviteter, som blikk, ansiktsuttrykk og kroppsspråk. Et slikt utvidet kommunikasjonsbegrep kan ha medført at talespråkets betydning for sosial interaksjon har fått mindre oppmerksomhet enn det fortjener.

Denne avhandlingen retter derfor fokus nettopp på talespråket selv, hvordan det brukes og hvordan det fungerer. Dermed har det også vært nødvendig å isolere det fra andre ”forstyrrende” elementer. Telefonen pekte seg derfor ut som et velegnet medium, ikke minst fordi den raskt økende utbredelsen av mobiltelefoner har gjort denne samtaleformen stadig mer omfattende. I telefonen er språket det eneste meningsbærende element, til forskjell fra samtaler ansikt-til-ansikt, der samtalepartnerne er synlig til stede for hverandre og der kommunikative virkemidler inkluderer bevegelser, mimikk, klesdrakt og en for øvrig kompleks kontekst.

Telefonen bidrar også til å utviske avstander, ikke bare i tid og sted, men også sosialt. Enhver som har en telefon tilgjengelig kan når som helst ta direkte kontakt med hvem som helst, på tvers av sosiale grenser. Likevel, som Linell påpeker, er det det ”uppenbart for var och en att en socialt kompetent person inte kan säga vad som helst till vem som helst när och var som helst” (1990b: 18). På linje med all annen sosial interaksjon styres enhver samtale av regler og konvensjoner, av det Harold Garfinkel kalte ”common-sense knowledge of social structures” (1967: 76).

I telefonens ”barndom”, for rundt 100 år siden, førte frykten for ubehøvlet telefonadferd til at de store amerikanske telefonselskapene gikk sammen om å lage oppdragende reklame for å minne sine kunder om å utvise sømmelighet i sin bruk av det nye mediet. Følgende utdrag fra en informasjonsbrosjyre for korrekt telefonbruk viser AT&Ts syn på bruken av ”hallo!”:

*Would you rush into an office or up to the door of a residence and blurt out “Hello! Hello! Who am I talking to?” No, one should open conversations with phrases such as “Mr. Wood, of Curtis and Sons, wishes to talk with Mr. White”... without any unnecessary and undignified “Hello’s”.*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fra et prisvinnende essay bestilt av AT&T (American Telephone and Telegraph) i 1910 for publikasjon i telefonkataloger (Fischer 1992: 70-71).



Likevel, telefonering fikk raskt sin egen stil og sitt eget språk. Det viste blant annet Schegloffs (1968) studie av åpningssekvensen i telefonsamtaler, der han definerte en ringende telefon som en ”påkalling”, noe som igjen krever et svar. Ved å sammenlikne 500 forskjellige åpninger fant Schegloff at det er *svareren* som snakker først, ikke den som eventuelt ville ”rush into an office or up to the door of a residence” og rope ”hallo, hallo!”, slik AT & Ts reklamefolk fryktet ville være praksis.

Videre har samtaleforskning vist hvordan ordet ”hallo” har ulike funksjoner, avhengig av hvor i samtalen det forekommer. ”Saying ’hello’ in the middle of a phone conversation will probably be heard not as a greeting, but as checking out that the other person is still on the line” (Silverman 1998: 197). Med andre ord, dersom personen i AT&Ts fiktive eksempel over faktisk hadde ropt ”hallo, hallo!” inn i røret, ville det snarere ha betydd ”er det noen der?” enn ”hvem er det jeg snakker med?”, noe som ofte er kjent forhåndskunnskap for den som ringer et bestemt telefonnummer.

Studiet av telefonspråk dannet også utgangspunkt for utviklingen av den metodikken som fikk navnet Samtaleanalyse (Conversational Analysis), ofte forkortet til CA. Det var gjennom observasjon av telefonsamtaler til en nødtelefon drevet av et senter for selvmordsforskning at sosiologen Harvey Sacks tidlig på 1960-tallet la merke til en systematikk i hvordan enkelte innringere unngikk å oppgi hva de het (Sacks 1992: 3 – 11). Det førte etter hvert til formuleringen av et presist spørsmål: Hvor i løpet av en samtale var det mulig å oppdage at en innringer ikke var villig til å oppgi navnet sitt?

Dette spørsmålet ble innledningen til en helt ny innfallsvinkel til kommunikasjonsforskning, der utgangspunktet tas i språk i samtale og hvordan den språklige samhandlingen faktisk foregår, både i hverdagslige og institusjonelle sammenhenger. Hva gjør vi når vi snakker sammen? Hvilke metoder har vi for å gjøre oss forstått og til å koordinere samhandlingen? Hvilke hensikter har vi når vi snakker med hverandre, og hvordan virker det vi sier?

### **2.3 Et etnometodologisk utgangspunkt**

Begrepet ”samtaleanalyse”, fra ”conversation analysis”, kan også kalles ”etno-metodologisk samtaleanalyse” (Schegloff & al. 2002: 3). Dette fordi retningen bygger på sosiologen Harold Garfinkels etno-metodologi (1967), studiet av hvordan samfunnsmedlemmene har sine egne metoder til å skape orden og mening i sin interaksjon med hverandre (”ethnos” = ”folk” på gresk).

Denne interessen for individet som aktør kan sees i lys av sekstitallets generelle opprør mot datidens autoriteter. Slik kan Garfinkels etno-metodologiske studier også forstås som en reaksjon på tidens rådende sosiologiske forklaringsmodeller, særlig Parsons' funksjonalistiske systemteori som tok utgangspunkt i de store samfunnsstrukturene (makrososiologi) for å forklare enkeltindividenes verdier og valg.

Både innen sosiologien og psykologien førte dermed sekstitallets politiske og sosiale frigjøringsbevegelse til en sterk interesse for mennesket som sosial aktør, ikke bare som passivt underlagt "an environment of functional requirements" (Heritage 1984a: 2). Dette preger også utviklingen av kunnskapssosiologien (epistemologi), representert ved Berger & Luckmanns argument om at "reality is socially constructed and that the sociology of knowledge must analyze the processes in which this occurs" (1967: 1). En måte å skaffe mer kunnskap om slike prosesser er å ta utgangspunkt i

"the body of common-sense knowledge and the range of procedures and considerations by means of which the ordinary member of society make sense of, find their way about in, and act on the circumstances in which they find themselves" (Heritage 1984a: 4).

Ved at forskningen har beveget seg fra studiet av de store strukturene, enten de kalles samfunn, kultur, institusjon eller organisasjon, til en tilsvarende interesse for samhandling og kommunikasjon, har en også klart å bygge bro over "the macro-micro gap", i følge Heritage & Maynard (2006: 11), med referanse til store tenkere som Marx, Weber og Durkheim som tidlig så en slik forbindelse, iallfall på det teoretiske plan (Ibid.). Dette gjensidige forholdet mellom individ og kontekst kan uttrykkes gjennom språk:

"We are suggesting that structure, organization, and culture are features in our commonsense knowledge and as such form aspects of context that are realized in language use. Language use, in turn, helps to sustain these aspects of context - a reflexive and complementary relationship" (Ibid.).

For å undersøke nærmere denne sammenhengen mellom språk og kontekst, har jeg valgt å studere lydopptak av telefonoppringninger fra vanlig publikum til politivakten ved en av Oslos største politistasjoner. Andre språkforskere har også sett undersøkelser av politiets språk som et godt utgangspunkt for å studere talespråkets bruk og funksjoner. I følge Zimmerman er det "particularly strategic to examine those places in society where talk is patently a major instrument for the accomplishment of the setting's work, as in the case of calling the police" (1984: 225). Dette støttes av Manning: "Telephone calls made to the police are an important window on organizational communication" (1988: xiii).

## 2.4 Samtaleanalyse som metodisk forskning

“So the work I am doing is about talk. It is about the details of talk. In some sense it is about how conversation works. The specific aim is, in the first instance, to see whether actual single events are studiable and how they might be studiable, and then what an explanation of them would look like (lecture, fall 1967, Intro)” (Sacks 1984: 26).

Så enkelt kan det sies. Samtidig oppsummerer sitatet – fra en av sosiologen Harvey Sacks’ mange banebrytende forelesninger fra 1960-tallets USA – noe helt essensielt, nemlig at for å vite noe om talespråk må en ta utgangspunkt i det som faktisk sies. Det er gjennom å studere språket slik det er, at vi tilegner oss kunnskap om hvordan deltakerne i språklig interaksjon koordinerer sine handlinger og gjør seg forstått. Forskning på kommunikasjon må altså ta utgangspunkt i språk som ”naturally occurring social activities” (Ibid.: 21), med andre ord empiri, fremfor å starte med hypoteser og teorier om hva språket kanskje gjør. Dette har da også vært mitt eget utgangspunkt i denne studien av politiets samtaler med publikum, en sosial aktivitet som til nå knapt har vært gjenstand for systematisk forskning, men som samtidig representerer politiets viktigste kontaktflate mot det publikum de er satt til å betjene.

Sacks’ nyskapende forskning fastslo at ”social activities – actual, singular sequences of them – are methodical occurrences” (Ibid.) samt at “there is order at all points” (Ibid.: 22). Med hans metodikk som utgangspunkt, ”observation as a basis for theorizing” (Ibid.: 25), har jeg tatt fatt på min egen undersøkelse av hva politiet egentlig gjør når de snakker med sitt publikum. Jeg har fulgt de anvisningene som Sacks trakk opp, først og fremst ved å ta utgangspunkt i det som faktisk sies, og ved å studere samtalematerialet i form av lydopptak på en ”unmotivated way” (Ibid.: 27), uten forutbestemte meninger om hva jeg ville finne.

”I started to work with tape-recorded conversations. Such material had a single virtue, that I could replay them. I could transcribe them and study them extendedly – however long it might take” (Ibid.: 26).

Denne studien baserer seg på en tilsvarende metodikk. “We sit down with a piece of data, make a bunch of observations, and see where they will go (lecture 5, fall 1967) (Ibid.: 27)”. På samme måte har jeg gjort ”a bunch of observations” av mine egne data – lydopptak og transkripsjoner av reelle samtaler mellom politi og publikum – for å se hvor de måtte føre hen.

Som forskningsmetode er samtaleanalyse i dag en tverrfaglig disiplin med bidrag fra antropologi, sosiologi, sosialpsykologi, psykologi og pedagogikk – og selvfølgelig, lingvistikk. Metoden tar utgangspunkt i empirisk forskning, i studiet i hva som faktisk skjer,

ikke i ”forut formulerte teorier om kommunikasjon og samhandling” (Svennevig 1999: 5). For å få innsikt i hvordan denne prosessen foregår, må en følge

”gå induktivt til verks for å forsøke å finne deltakernes egne meningsskapende ressurser i det enkelte tilfelle. Conversation Analysis foreskriver en radikal empirisme og krever at all teoretisering skal basere seg på observerbare fenomener i faktiske samtaler” (Ibid.).

Slik kan samtaleanalyse beskrives som en analytisk praksis, ”en bestemt måte at stille spørsmål på, en oppfattelse af hvilke svar man kan finde, samt nogle bud på hvor og hvordan man kan finde dem” (Steensig 2001: 17). Et kjennetegn for metoden er ”at man ikke går til data med præfabrikerede spørsmål. Det er observationer i data der igangsetter spørsmålene” (Ibid.).

Samtaleanalyse tar altså utgangspunkt i studiet av språket slik det brukes, i reelle samtaler slik de forekommer i det virkelige liv, som en løpende og velordnet aktivitet mellom to eller flere personer i samarbeid, der talerommet fordeles etter bestemte regler og der overgangene fra en persons tur til en annens er nøye koordinert. En slik aktivitet vil både være uavhengig av den sosiale konteksten (tid, sted og partenes identitet) og kunne påvirkes av denne. Systemet er altså fleksibelt nok til både å kunne være ”context-free and capable of extra-ordinary context-sensitivity” (Sacks et al. 1974: 699). Hvordan dette fungerer vil kunne observeres ut fra regelmessigheter og mønstre, og hvilke normer som deltakerne retter seg etter. Og, som ten Have understreker:

”The ultimate goal, as I said earlier, is not to argue for the best possible interpretation, but to formulate the means used by the members in their situated interactions: ‘devices’, ‘the apparatus’ or ‘the technology of conversation’” (1990: 35).

Samtaleanalyse er først og fremst en kvalitativ metode. ”Man skal vite hva man teller, før man gjør det. Dette krever detailanalyse, og først nå man har gjennomført en detailanalyse, kan man evt. begynne at kvantifisere” (Steensig 2001: 26 – 27).

Hovedstegene i praktisk samtaleanalyse kan i korte trekk beskrives i følge ten Haves ”model of CA practices” (ten Have 1990: 32 – 35), der første skritt består i å velge ut et egnet materiale for deretter foreta lydopptak av det som sies. Denne første databasen gjøres deretter mer tilgjengelig via transkripsjoner, men forblir originalkilden som både transkripsjoner og tolkning vil kunne kontrolleres mot. Det innebærer at enhver tolkning som fremsettes vil være etterprøvbart.

Neste skritt er transkripsjon av tekstene, en overføring til skrift i følge bestemte konvensjoner som gir en detaljert skriftlig gjengivelse, mest mulig tilsvarende lydbildet fra

opptakene. Systemet er opprinnelig utviklet av Gail Jefferson og brukes i dag av de fleste, med enkelte individuelle variasjoner. Konvensjonene tar også hensyn til samtalens ”lineære, tidsmessige forløb så precist som mulig” (Steensig 2001: 33) og viser derfor alltid både pauselengder og overlappende tale. Mitt eget system, som i hovedtrekk følger Jefferson, beskrives foran i avhandlingen. Noen endringer har jeg imidlertid gjort. Når det gjelder trykksterke stavelser, anmerker jeg dem med aksent (eks. ’polti eller poli’ti), i stedet for understreking av de trykksterke stavelsene. Som Jefferson markerer jeg forlengede lyder med et gjentatt symbol (.hh for forlenget innpust, eh::: for forlenget lyd), men har i tillegg valgt å angi lengden av lyden ved at hvert gjentatt symbol angir et tiendedels sekund. Slik vil ”eh:::” markere en uttrukket nøling som varer et halvt sekund; ”.hhhhh” en tilsvarende lang innpust.

Etter at en tekst er transkribert, følger utvelgelsen av det en ønsker å studere nærmere. Det kan være en bestemt del av samtalen, for eksempel åpningssekvensen. Det kan også være et bestemt fenomen som interesserer mer enn et annet, for eksempel hvordan et avslag formuleres. Det kan også være eksempler på ulik forståelse av samme ord, avhengig av om det brukes i profesjonell eller hverdagslig sammenheng, som ordet ”melding”. I slike tilfelle kan en lage såkalte ”collection studies” (ten Have 1990: 34), hvilket jeg har gjort, for å kunne sammenlikne det som skjer med andre relevante eksempler, både ut fra likheter og forskjeller. Målet for en slik undersøkelse vil være å finne deltakernes normative forventninger til handlingsmønster. Slike mønstre vil også normalt vise en rekke variasjoner som også inkluderer sjeldne og direkte avvikende tilfeller (Heritage 1995: 399).

”Once possessed of a set of cases that appear to embody a conversational practice or procedure, the detailed work of specifying the scope and limits of the practice begins. A major component of this involves ‘deviant case analysis’. This involves examining whether, and in what ways, the participants orient to such departures” (Ibid.).

En slik “deviant case analysis” er viktig, fordi det fanger oppfatninger av avvikende mønstre som normbrudd. Mulige fortolkninger vil støtte seg på de generelle forventningene til hva som er den sannsynlige eller ”normale” utvikling i den enkelte situasjon, som at et spørsmål forventes å følges av et svar, eller at et uønsket svar vanligvis gis i en ikke-preferert form. En ser altså etter regelmessighet og normer, og sammenholder disse med avvik og brudd på den adferd som er forventet. Slike ”deviant case analyses” har gitt viktige bidrag til å forstå sentrale emner innen samtaleanalysen, som turtaking, organisering av samtalen i sekvenser samt mekanismene for reparasjon, hvordan man forholder seg til problemer som måtte oppstå i løpet av samtalen.

Vanligvis vil det en ønsker å studere bestå av en eller flere sekvenser, der den ene samtalepartneren initierer en handling og den andre (evt. de andre) reagerer på den. En hjelp i denne analysen er å studere hva som følger etter en replikk, både responsen og de påfølgende sekvenser. Et eksempel er hvordan turtakingen foregår, altså hvordan samtalepartnerne veksler på å snakke og lytte. Dette er et grunnleggende trekk ved enhver samtale, og den skjer ikke tilfeldig, men ved hjelp av mekanismer for å gi og ta ordet, noe som samtidig koordinerer delingen av talerommet. Mens regelen er at den som har ordet både har rett og plikt til å avslutte sin ”turkonstituerende enhet”, er det flere mekanismer som kan indikere at et turskifte er forventet, og hvem som skal ha ”neste tur”. Da kan fravær av en forventet neste tur ha betydning, og kanskje signalisere et problem. Her kan pauser være en viktig nøkkel til å forstå hva som foregår. Mens en pause innenfor en tur er talerens pause, kan en pause mellom to turer tolkes som en mulighet for den andre til å ta ordet, eller som en oppfordring til den andre om å overta. Her har det vist seg at pauser som er lengre enn ett sekund er uvanlige og kan vise at noe i samtalen er problematisk (Jefferson 1989). I min egen analyse er slike lengre pauser ofte viktige signaler om at noe skurrer i interaksjonen, for eksempel som antydninger om uklarhet eller som reaksjon på avslag og avvisinger.

I institusjonelle samtaler, som politiets samtaler med publikum jo er, vil turtakingen ofte kunne ta andre former enn den gjør i vanlig samtale, ved at den gjenspeiler institusjonens spesielle karakter. Et typisk trekk er at institusjonens representant stiller spørsmål, mens den andre svarer (for eksempel i eksamenssituasjoner, under rettsforhandlinger og i politiavhør). I politiets publikumssamtaler er dette et trekk vi gjenfinner i samtalens undersøkelsessekvens.

I enkelte institusjonelle sammenhenger vil likevel samtalens institusjonelle karakter kunne være mindre merkbar, som i medisinske kontekster, i forretningslivet og i borgernes møte med ulike rådgivningsinstanser (som politivakten også kan sies å høre til). Selv om slike samtaler nok vil ha en iboende asymmetri der deltakerne vil fylle enkelte rollebaserte oppgaver, kan samtalemønsteret likevel ofte tilsvare ”approximate conversational or ’quasi-conversational’ modes” (Drew & Heritage 1992: 28).

I slike tilfelle kan studiet av andre aspekter ved samtalen gi innblikk i hvordan deltakerne orienterer seg mot institusjonens spesielle karakter. Et eksempel er hvordan samtaler åpnes eller avsluttes, eller hvordan man ber om informasjon, hvordan den blir gitt og hvordan den blir mottatt (Ibid.).

En spesiell form for turtaking er den som skjer innenfor såkalte ”adjacency pairs” eller ”paired action sequences” (Hutchby & Wooffitt 2001: 39). Dette er sekvenser der bestemte typer ytringer alltid opptrer i par, som spørsmål og svar, hilsen og gjenhilsen, invitasjoner og

forespørsler og aksept eller avslag av disse. Det karakteristiske for slike nærhetspar er at de består av to deler, hvor

”the production of the first member of a pair of actions (for example, a greeting or a question) empirically projects and normatively requires the relevant occurrence ‘next’ of a complementary second action to be produced by another speaker” (Heritage 1989: 25).

Det betyr at ettersom en hilsen forventes å følges av en gjenhilsen og et spørsmål av et svar, vil en manglende oppfølging av parets andre del være påfallende, kanskje ”noticeably or non-trivially absent” (Schegloff 1972: 75-79). Det gjør det mulig å studere mulige virkninger av at en relevant neste handling uteblir, og også om den andre kan holdes ansvarlig for det manglende svaret, om fraværet av svar dermed har en mening. I mitt eget arbeid vil dette kunne være særlig relevant i analysen av samtaler som utvikler seg mot konfrontasjon og konflikt.

Ved at ytringer som forholder seg til andre ytringer i en samtale kan beskrives som handlinger som gjør noe, er det også mulig å studere hva slike ytringer gjør.

”Når mennesker sier og gjør noget i forhold til hinanden, har de en *intention*, et formål, med det de gør. Vi har imidlertid ingen adgang til denne intention, vi kan ikke se ind i hjernen på folk, og hvis vi spørger dem bagefter, får vi ikke nødvendigvis at vide hva der var viktig for dem i det øjeblik det skete. Til gengæld kan vi se og høre hva folk gør, og vi kan følge samtalepartnernes reaktioner på det ” (Steensig & Asmuss 2003: 20).

Det som kan observeres er hvordan en ytring følges av neste talers respons. Ved å reagere på en bestemt måte kan denne få vist hvordan han har forstått det som er sagt. Ved å akseptere dennes reaksjon viser den første taleren om den andres talers reaksjon er akseptabel, noe som igjen er en ”*intersubjektiv* forståelses- og betydningsafklaring” (Ibid.).

Et eksempel på intersubjektivitet, og hvordan mening skapes i samarbeid mellom to samtalepartnere, er Zimmermans (1992) studie av oppringninger til en amerikansk nødtelefon, hvor partene i fellesskap må arbeide seg frem til en felles forståelse av hva henvendelsen gjelder. Mens den ene parten må forholde seg til institusjonelle betingelser for hva som kvalifiserer til å gi assistanse, er den andres oppgave å presentere sitt problem på best mulig måte for at hjelpen skal bli gitt, ”a project that is sometimes straightforward and sometimes not” (1992: 418). Noen ganger kan institusjonens representant si svært lite (og begrense seg til oppbakkingsignaler som ”mhm”), andre ganger kan begge engasjere seg i en omfattende og lang utspørringsfase. Mens enighet noen ganger oppnås raskt og rutinert, kan prosessen frem til en felles forståelse andre ganger ”test the patience and interactional skills of both

parties” (Ibid.: 420). Unsett, ”the alignment of (a) and (b) is the work that the talk performs in accomplishing the call for emergency services” (Ibid.).

Mening er altså ikke alltid et ubestridelig, objektivt faktum, men like mye noe som må forhandles frem ut fra partenes subjektive forståelse av situasjonen. Hvis en slik forhandlingssekvens uteblir, kan dette igjen åpne for misforståelser eller fører til at partene snakker forbi hverandre.

Denne forhandlingsprosessen kan imidlertid også påvirkes av partenes sosiokulturelle bakgrunn, og av hva de legger i hverandres måte å uttrykke seg på. Dette er særlig viktig i møtet mellom representanter for ulike kulturer, der den ene parten representerer majoriteten og dermed har makt til å definere hva som er et ”normalt” reaksjonsmønster. Her kan det være snakk om språklige nyanser, om ”subtle and often unnoticed ways in which linguistic and sociocultural knowledge interact in verbal encounters” (Gumperz 1992: 302). Slik skapes fenomenet “minorization”, forklart som ”context-bound, interactive processes through which certain individuals are stereotyped as members of stigmatized minorities” (Ibid.) Dette kan særlig skje i situasjoner der den ene parten er tospråklig, og hvor hans eller hennes språkbruk tolkes ut fra den andre parts kulturelle forventninger til hva som er vanlig praksis. Det kan igjen få negative følger for interaksjonen mellom dem.

Nok et viktig aspekt ved sosial interaksjon som signaliserer hvordan partene forholder seg til hverandre, er tilbøyeligheten til å foretrekke enighet fremfor uenighet. Begrepet kalles preferanse, og viser til hvordan svar struktureres på ulik måte, avhengig av om ytringen er den forventede og altså den foretrukne, prefererte handling, fremfor et ikke-foretrukket svar som markerer uenighet i forhold til forrige replikk. ”These characteristic features of preference organization exhibit a systematic ’bias’ in favour of conflict avoidance, and their institutionalization collectivizes that bias as a feature of social structure” (Heritage 1984a: 280). Pomerantz formulerer det slik:

”Put another way, across different situations, conversants orient to agreeing with another as comfortable, supportive, reinforcing, perhaps as being sociable and as showing that they are like-minded. This phenomenon seems to hold whether persons are talking about the weather, a neighbourhood dog, or a film they just saw. Likewise, across a variety of situations conversants orient to their disagreeing with one another as uncomfortable, unpleasant, difficult, risking threat, insult or offense” (1984a: 77).

At en tar hensyn til svarets virkning, viser seg i måten slike ”alternative ’second’ actions (for example, accepting or rejecting of invitation) are routinely accomplished” (Heritage 1989: 26). Mens uttrykk for enighet eller aksept normalt utføres direkte og uten utsettelse, vil



uenighet eller avvisning vanligvis uttrykkes på en neddempet og indirekte måte og skyves lengre ut i den turkonstituerende enheten, talerens sammenhengende ytring.

I min egen studie av politiets publikumssamtaler er preferanse viktig, fordi det gjør det mulig å forstå i hvilken grad taleren tar hensyn til hvordan et ikke-foretrukket svar vil virke på den andre, som når forespørsler fra publikum må avslås eller gis en negativ respons. Siden bruken av preferansmekanismer gjør det mulig å unngå eller utsette en forventet konflikt, kan både bruken og fraværet av dem vise hvilken holdning taleren har til sin samtalepartner, og om det utvises hensyn til den andres følelser eller ikke. Som Greatbach gjør oppmerksom på: "Since the features provide resources for the avoidance and mitigation of overt conflict, speakers can strengthen their disagreements by declining to use them" (1992: 275). Dermed kan fravær av dempende mekanismer i utformingen av et ikke-foretrukket svar også tolkes som at taleren bevisst velger konfrontasjon fremfor samarbeid.

En utfyllende undersøkelse på dette området er Couper-Kuhlens (2007) samtaleanalytiske studie av "A sequential approach to affect: The case of disappointment", som er en gjennomgang av vanlige samtalemønstre etter avslag, og av hvordan uttrykt affekt etter avslaget får konsekvenser for samtaleens videre utvikling. Her påpeker hun en klar sammenheng mellom den enes uttrykte reaksjon på å bli avvist, med særlig fokus på prosodiens betydning, og den andres påfølgende respons.

Et annet aspekt innen samtaleforskningen er reparasjon, mekanismene for håndtering av problemer som oppstår under samtalen. Steensig (2001) beskriver reparasjon som "observerbare bestræbelser hos samtaledeltagere som forholder sig til en *problemkilde* ("trouble source" eller "repairable")" (2001: 67). Mulige problemkilder kan i følge Schegloff (1987) utgjøres av

"such occurrences as misarticulations, malapropisms, use of a "wrong" word, unavailability of a word when needed, failure to hear or to be heard, trouble on the part of the recipient in understanding, incorrect understandings by recipients, and various others" (1987: 210).

Videre påpeker Schegloff at "when a source of misunderstanding escapes the multiple repair space, a whole institutional superstructure that is sustained through talk-in-interaction can be compromised" (1992: 1337). Slik kan manglende reparasjon overfor uklarheter på et tidligere stadium i samtalen etterhvert bli en kilde både til forvirring og til mer alvorlige forståelsesproblemer. Samtidig kan reparasjon også være utgjøre et "systematisk alternativ til og (samtidig en integrert del af) turtildelingssystemet" (Steensig 2001: 67).

Samtaleanalyse foregår altså tradisjonelt som en

”sekventiel analyse hvor man forsøger at påvise hva deltagerne i hver enkelt situasjon orienterer sig mod. Bærende i sådanne analyser er en innsikt i ytringers fundamentalt interaksjonelle karakter og deres rolle som både kontekst-skabte og kontekst-fornyende”  
(Ibid: 28).

I dette beskrivende og analyserende arbeidet vil forskeren først og fremst måtte anvende sin egen ”common sense”- forståelse av deltakernes ”observable activities” (Silverman 1998: 62). En slik fortolkning går ut på å forstå hva ” the utterances that make up the sequence can be held to be ’doing’ and how these ’doings’ interconnect” (ten Have 1990: 33). I forskerens forsøk på å begrunne sin fortolkning vil både detaljanalysen av interaksjonen, forskerens egen ”membership knowledge” og annen forskning på tilsvarende og sammenliknbare fenomen være en viktig ressurs. Slik har min egen ”membership knowledge” som lektor ved Politihøgskolen gjort det mulig å foreslå fortolkninger av det analyserte materialet, på samme tid som jeg har kunnet dra veksler på annen og sammenliknbar forskning, fra samtaleanalytisk politiforskning til undersøkelser av politiarbeid utført som deltakende observasjon.

Nettopp fordi samtaleanalyse er en beskrivende og ikke en forklarende metode, kan andre teoretiske forklaringsmodeller også gi nyttige og utfyllende forklaringer av hvordan språkbruk kan skape endringer i samtaleklimaet, og bidra til å hemme eller fremme god kommunikasjon. I dette arbeidet har jeg støttet meg til Goffmans teorier om ”face” (1967), videreført i Brown & Levinsons høflighetsteorier (1987), om hvordan mulige ansiktstruende handlinger vanligvis søkes unngått. I korte trekk skjer dette ved anvendelse av såkalt positiv høflighet, et uttrykk for solidaritet med den andre, og av negativ høflighet, beskrevet som et uttrykk for tilbakeholdenhet (1987: 2). Videre beskrives hvordan “the uses of each are tied to social determinants, specifically the relationship between speaker and addressee and the potential offensiveness of the message content” (Ibid.).

For di politiets samtaler med publikum og en eventuell utvikling mot konflikt også kan være knyttet til makt, både ut fra den iboende asymmetrien i en institusjonell samtale og ut fra politiets reelle maktposisjon, studerer jeg også samtalene i lys av ulike dimensjoner av dominans, med utgangspunkt i Linell & Gustavssons studie av ”Initiativ och Respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens” (1987). Her analyserer jeg hvordan dominans manifesterer seg i samtalens ulike faser, og hvilke muligheter dette gir publikum til å bli hørt og forstått med sitt budskap.

Når det gjelder deltakerorientering kan denne vise seg både i studiet av enkeltsekvenser og i samtalen som helhet. Mange typer samtaler, også de som foregår innenfor rammen av en institusjon og altså utgjør en relativt formell virksomhet, kan samtidig ha trekk fra det Linell (2007) beskriver som ”virksomhetstyper”, der deltakerne overskrider grenser i samtalen løp, ”man går inn og ut av rammer”. Dermed kan samtalen også beskrives som ”ulike små kulturer som holder i hop det større” innenfor en større ramme, som heller ikke alltid er tydelig avgrenset (Ibid.). De ulike virksomhetstypene kan dermed betraktes som brobyggere mellom samtalen interaksjonelle orden og en videre institusjonell sammenheng.

All samtale er nemlig ”context-shaped”, på samme tid som den er ”context-renewing” (Drew & Heritage 1992: 18). Det betyr at hva som sies i en samtale ikke kan bli fullt ut forstått uten med referanse til hvilken kontekst den utspiller seg i. Det betyr også at samtalen hele tiden pågår som en prosess, der enhver ytring vil danne en umiddelbar kontekst for neste språkhandling i samme sekvens. Det vil påvirke samtalen videre utvikling, og dermed også fornye den interaksjonelle konteksten, som en bekreftelse, justering eller endring (Drew & Heritage 1992: 18). I et samtaleanalytisk perspektiv betyr det at en kontekst ikke er noe som er gitt og dermed heller ikke er uforanderlig:

”Instead, the CA perspective embodies a dynamic product in which ”context” is treated as both the project and the product of the participants’ own actions and therefore as inherently locally produced and transformable at any moment (Ibid.: 19).

Slik blir kontekst også noe som kan forandre seg i samtalen løp, ved at deltakerne selv kan overskride genrens grenser innenfor rammen av den større kontekst (Linell 2007). Dermed kan en formell, oppgaverettet samtale samtidig ha sterke trekk fra vanlig samtale. For eksempel kan samtaler som i bunn og grunn er institusjonelle, likevel tolerere både sosialt prat og emosjonelle uttrykk. Slike samtaler kan også ha uklare eller komplekse genreforhold, med en ”sekvensielt organisert hybriditet” som er knyttet til sosialt møte og situasjon (Ibid.).

I sin analyse av kommunikative virksomhetstyper, (Communicative Activity Types eller CATs), baserer Linell (2006) seg på en forståelse av samtalen som en intersubjektiv og dynamisk dialog, hvor deltakere og kontekst påvirker hverandre gjensidig. Kontekst er imidlertid et mangesidig begrep som kan defineres på mange måter. Linell foreslår tre ulike grupperinger (”families of concepts”), som samtidig både overlapper hverandre og er gjensidig utfyllende:

- Rammene for handlingen, blant annet definert som ”situation definitions in terms of (prototypical) purposes and tasks”, og med vekt på språkets rolle innenfor den overordnede aktiviteten,

- Den interaksjonelle organiseringen av samtalen, for eksempel i faseinndeling, organisering av turtakingen, måten spørsmål utformes på, dominansmønstre og graden av formalitet,
- De sosiokulturelle omgivelsene, som kan omfatte alt fra tilknytning til samfunnets organisasjoner og større virksomhetsområder til "hybridities, and discrepancies in participants' understandings" (2006: 13).

Den tredje kategorien, de sosiokulturelle omgivelsene ("the sociocultural ecology"), er i følge Linell nødvendig for en full forståelse av de kommunikative virksomhetstypene.

"You can hardly account for what goes on in a societal sector, such as society's judicial apparatus, the educational system (comprehensive schools, universities), commercial companies or even governments, without specifying what CATs they comprise" (Ibid.: 26).

Studier av den større konteksten har imidlertid blitt sett som mindre viktig innenfor tradisjonell samtaleanalyse: "Orthodox Conversation Analysis ( - ) marginalises ethnographic knowledge" (Ibid.: 24). Linell forklarer en slik "acontextual approach" ved at mange samtaleanalytikere "have studied a rather special family of CATs, namely, so-called ordinary conversations from the researchers' native culture" (Ibid.: 24). Med andre ord, disse samtaleene har foregått innenfor en kontekst som forskeren har hatt kjennskap til og dermed tatt for gitt. For å analysere andre typer samtaler fra områder som ikke tilhører forskerens eget kulturområde, som rettsmøter og lege-pasientsamtaler, kreves det tilsvarende kjennskap til "their organisational surrounding" (Ibid).

"However, actual accomplishments remain the basic thing in CAT analysis, as it has been in CA. But we must realize that the analyst's task is different from the participants', and the analyst's understanding will be enriched if the studies encompass organisational and socio-historic contexts, Accordingly, CAT analysis may be thought of as a two-step analysis, first a thorough close analysis of the data (which should be performed by scrutinizing the data many times), then the interpretation of the data in a wider context, dictated by the theoretical interest and purpose of the study" (Ibid.).

I min egen analyse vil jeg følge samme fremgangsmåte, ved at de data som fremkommer i samtaleanalysen deretter vil bli satt inn i en videre kontekst, nemlig politiet som institusjon og politibetjentenes forhold til det generelle publikum. For å vise hva som egentlig foregår kommer jeg også noen ganger til å vise hele samtalen, ikke bare dens enkeltsekvenser, samtidig som jeg vil prøve å sette det som skjer inn i en videre politimessig sammenheng. En hjelp i dette arbeidet vil være annen politirelatert forskning (se 2.6), sammen med den kjennskap jeg har fått til politiet og politiets arbeid gjennom kontakt med studenter og politikolleger, som resultat av min mangeårige undervisningsstilling ved Politihøgskolen.

## 2.5 Institusjonelle samtaler

Fordi dagligdags samtale har vist seg å utgjøre selve grunnlaget for andre typer språklig interaksjon, vil studier av andre og mer formaliserte samtaletyper måtte ta utgangspunkt i denne basiske samtaleformen. En beskrivelse av institusjonelle samtaler vil dermed foregå som en sammenliknende analyse med vekt på systematiske variasjoner og restriksjoner, altså på hva som utgjør forskjeller fra hva som er ”normal and/or normative procedures in ordinary conversation” (Ibid.). Det er nemlig ”through the specific, detailed and local design of turns and sequences that ‘institutional’ contexts are observably and reportably – i.e. accountably – brought into being” (Heritage 1984a: 290). For, som også Giddens (1984) har observert: “Language use is embedded in the concrete activities of day-to-day life and is in some sense constitutive of those activities” (1984: xvi).

Selv om grensene mellom vanlig språklig interaksjon og andre, mer formelle samtaleformer ikke bestandig er like klare, kan det likevel vises til enkelte karakteristiske kjennetegn for hva som utgjør en institusjonell samtale.

Et første trekk er samtalens målrettethet og oppgaveorientering: ”Institutional interaction involves an orientation by at least one of the participants to some goal, task or identity (or set of them) conventionally associated with the institution in question” (Drew & Heritage 1992: 22).

Samtalen har altså en funksjon, mer eller mindre klart definert. Noen ganger er denne funksjonen tydelig for begge parter, eksempelvis i telefonoppringninger til nødtelefoner. Andre ganger, som i politiets publikumsamtaler, kan oppgaveorienteringen være mindre spesifikk. Interaksjonen kan veksle mellom tre forskjellige mønstre, og ta form enten av en servicesamtale eller en rådgivningssamtale, men kan også utgjøre en politistyrt henvendelse til publikum (se 6.2). Det hender også at oppgaveorienteringen skifter fra en type til en annen innenfor samme samtale. Samtidig kan publikumssamtalene også ha sterke likhetstrekk med vanlige, uformelle samtaler der samtalens funksjon på ingen måte er tydelig. Andre ganger igjen kan samtalepartnerne ha en ulik oppfatning av hva samtalens formål egentlig er.

Et annet karakteristisk trekk for institusjonelle samtaler er at samtalens funksjon samtidig setter grenser for den kan inneholde og hva slags emner som det er mulig å ta opp. Dette er særlig tydelig i formaliserte kontekster som i rettsforhandlinger, der formelle regler avgjør både *hva* som kan sies, *hvem* som kan si det og *når* i samtalen det lar seg gjøre å komme til orde. I samtaleanalysen vil dette særlig vise seg i turtakingssystemet, for eksempel ved at samtalen forløper som en serie av spørsmål-og-svar sekvenser, der den profesjonelle stiller spørsmålene, den andre svarer.

Videre vil mange institusjonelle kontekster legge begrensninger på hvordan det er mulig å uttrykke seg i den enkelte situasjon. I mange formelle sammenhenger vil det for eksempel være upassende å gi emosjonelle uttrykk for overraskelse, sympati eller enighet, eller at en uttrykker støtte til den andres beskrivelser og påstander. Mens en slik tilbakeholdenhet vil kunne tolkes som likegyldighet eller mangel på følelsesmessig engasjement i en dagligdags kontekst, kan tilsvarende uttrykk oppfattes som truende nærgåenhet i en profesjonell sammenheng (Ibid.: 24).

Samtidig vil institusjonelle samtaler også være preget av asymmetri, selv om dette også er en iboende egenskap i alle samtaleformer. Asymmetrien i institusjonelle samtaler viser seg særlig i det faktum at den ene part representerer en institusjon, mens den andre er en vanlig samfunnsborger. Det gir den ene rollen som profesjonell eller ”ekspert”, mens den andre uunngåelig får status som ”lekperson”, uansett hvilken sosial identitet en ellers måtte inneha i sitt vanlige liv (Linell 1990b: 21). Det fører til en ulikhet i perspektiv: Der den ene part deltar i tilsvarende samtaler flere ganger om dagen og dermed oppfatter interaksjonen som et ledd i daglig rutine, vil den være unik og spesiell for den andre. Det ulike forholdet kan igjen gi seg utslag i en ”conflicting agenda” (Heritage & Maynard 2006: 5), som der

”the doctor’s medical agenda focuses on biomedical evaluation and treatment, and the patient’s ”lifeworld” agenda concentrates on personal fears, anxieties, and other everyday lifeworld circumstances” (Ibid.).

Det asymmetriske forholdet kan videre vise seg gjennom formaliserte setningsstrukturer og samtaleforløp, som når ”the activities conducted in many institutional settings are often implemented in a recurrent – and relatively fixed – order” (Drew & Sorjonen 1996: 110).

Den profesjonelles orientering til sin institusjonelle identitet fremgår ofte ved en spesiell ordbruk, som for eksempel ved å omtale seg som ”vi” i stedet for ”jeg” (Ibid.: 197). Et annet karakteristisk trekk er bruk av ord og uttrykk som er spesielle for institusjonen, og som dermed kan være et middel til å utøve kontroll (Ibid.: 100).

Samtidig foregår mye institusjonell interaksjon i andre og mindre formelle former, der samtalemønstrene viser langt større variasjon, på tross av en iboende asymmetri. Som eksempler nevnes samtaler i ”medical, psychiatric, social-services, business, and related environments” (Drew & Heritage 1992: 27). Linell (1990b) uttrykker det slik:

”De institutionella samtalen utgör en brokig mängd av olika verksamhetstyper eller kommunikative genrer, vad vi skulle kunna kalla samtalskulturer, med både inbördes gemensamma och särskiljande drag” (1990b: 20).

Det er heller ikke den fysiske rammen for en samtale som avgjør om den er institusjonell eller ikke. Det som gjør en samtale institusjonell er hvordan den blir "talked into being" gjennom "the specific, detailed and local design of turns and sequences" (Heritage 1984a: 290). Slik har Gumperz vist hvordan bestemte "signalling mechanisms" i samtalen gjør det mulig å "isolate cues and symbolic conventions through which distance is maintained or frames of interpretation are created" (1982: 7). På tilsvarende måte peker Linell (2007) på hvordan deltakernes varierende forståelse av situasjonen innenfor samme samtale vil prege interaksjonen. Avhengig av hvordan deltakerne definerer situasjonen, kan en formell situasjon dermed ha flere uformelle trekk. Det samme er observert av ten Have (1991) i sin studie av lege-pasientsamtaler:

"Consultations are sometimes almost like conversations. At other times they resemble interrogations. But mostly they are somewhere in between, zigzagging between the two poles in a way that is negotiated on a turn-by-turn basis by the participants themselves, whether they are Anglo-Saxons or Dutchmen" (1991: 162).

## **2.6 Politisamtaler**

Politiets språk overfor det vanlige publikum har i svært liten grad vært gjenstand for systematisk forskning. Det som har vært gjort er hovedsakelig undersøkelser av politiets språk i strukturerte og målrettede situasjoner, som avhør og oppringninger til nødtelefoner. På vesentlige punkter skiller disse to områdene seg fra mitt eget, ved at begge utgjør direkte målrettede virksomheter innenfor spesifikke og avgrensede områder. Avhør handler om lovbrudd, og har som mål å innhente informasjon om det inntrufne, fra vitner eller mistenkte. Oppringninger til nødtelefoner gir svareren en dikotomisk oppgave under tidspress, nemlig å avgjøre om hjelp skal sendes eller ikke.

Til forskjell fra disse er politiets servicerettede arbeidsområde i publikumsvakten langt mer allsidig, og dekker et vidt felt av arbeidsoppgaver med en målsetning som samtidig er lite spesifikk. Mens et bredt spekter av ulike henvendelser skal besvares på korrekt måte, fra forespørsler om informasjon og assistanse i hverdagslige situasjoner, til meldinger om alt fra løse kumlokk til lovbrudd og mulige ulykker, skal interaksjonen også bidra til et tillitsfullt og trygt forhold mellom politi og publikum.

En del av den forskningen som er gjort i forbindelse med avhør og nødtelefoner kan likevel relateres til mitt eget arbeid, og dermed bidra til å belyse og delvis underbygge mine egne resultater. Sentralt står Jönssons (1988) doktoravhandling om "Polisförhöret som kommunikationssituation". Her studeres politiavhøret som "en institutionaliserad och rutiniserad interaktion som stärkt präglas av polisens syfte att producera en skriven rapport"

(1988: 98). Dette får igjen konsekvenser for hvordan avhøret blir forstått. Ved å sammenholde avhørene med den påfølgende protokollføringen, viser Jönsson hvordan politiets perspektiv på samtalen kan gi seg utslag i at den mistenktes utsagn endres i den skriftlige fremstillingen av det som har vært sagt:

”Det har framstått som oppenbart for mig att polisen, på ett tämligen finkänsligt sätt, styr samtalen genom att uppträda som om det de misstänkta säger vore sant och relevant osv, medan han i själva verket sovrar, sållar och tolkar alt utifrån sitt eget polisperspektiv” (1988: 100).

Hun kommenterer også i noen grad politiets språkbruk. Selv om politiavhøret er en ”institutionaliserad och rutiniserad interaktion”, er samtalen, slik det fremgår av hennes data, likevel ”nockså informelt och avspänt” (Ibid.).

”Den fas som omfattar förhöret med den taltalade, har ett enkelt och vardagligt språk, nästan helt fritt från fackuttryck och myckert mindre komplext i termer av innehållstäthet, än övriga faser, som i högre grad involverar övriga personer med juridisk utbildning eller åtminstone rättegångsrutin (nämnden)” (Ibid.: 20).

Relevant er også Gunnerøds (2005) hovedfagsoppgave om ”Politiavhøret som samtale”. Ved siden av å studere avhørets oppbygning og sammenhengen mellom avhør og skrevet rapport, beskriver hun hvordan samtaleklimaet blir påvirket av måten interaksjonen foregår på. ”I all kommunikasjon er det et relasjonsaspekt: vi kan ikke samhandle med en person uten å ha en eller annen form for relasjon til personen. Samtidig påvirker stemningen og stilen i samtalen hva en får frem” (2005: 4 – 5).

”Mye av det snakket som ikke er saksrelevant forekommer i innledningen og avslutningen av samtalen, og kan ses som seremonielt snakk, snakk som har som formål å skape eller ta vare på en relasjon” (Ibid.: 40).

Videre har Fogtmann (2007) gjort en analyse av 24 ”naturalisationssamtaler mellom politi og ansøgere af dansk statsborgerskab” i sin doktoravhandling om ”Samtaler med politiet”. Disse samtalene har som mål å teste hvorvidt søkeren ”kan deltage ubesværet i en almindelig samtale på dansk”, et kriterium for å få dansk statsborgerskap. Analysen viser at det ikke er noen sammenheng mellom søkerens ”grammatiske performanceniveau og politiets vurdering”, men i stedet er det en sammenheng mellom politiets måte å ”interagere på – fx deres måder at tackle forståelsesproblemer på”, og om søkeren vurderes ”at opfylde sprogkravet” (Ibid.: 5). Det interaksjonelle aspektet viser seg altså å ha avgjørende betydning for hvordan samtalen blir forstått.



Et tilstøtende forskningsfelt er studier av oppringninger til nødtelefoner. Zimmermans (1984) undersøkelse av det han beskriver som “a small segment of the world”, nemlig ”citizen phone calls to an emergency number for police or medical assistance” (1984: 211), påviser samtalestrukturen oppbygning, med en tydelig underliggende organisering av ulike samtalesegmenter, der hvert segment har en like tydelig funksjon.

Whalen & Zimmerman (1987) viser til den gjensidige påvirkningen mellom språk og kontekst, og hvordan ”the sequential organization of talk is responsive to settings and the social identities found in them” (Ibid: 181). Dette viser seg særlig tydelig i åpningsfasen av oppringninger til nødtelefoner, hvor åpningen reduseres til å gå direkte fra den profesjonelles svar til ”the (legitimate) reason for the call” (1987: 177). Samtidig peker Meehan (1989) på det som beskrives som

”a fundamental problem facing the police upon receiving a call: their only access to the event is through the report which the caller formulates and the operator/dispatcher’s methods and techniques for assessing such reports” (1989: 121).

Whalen & Zimmermans (1990) “Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police” viser betydningen av innringerens evne til å beskrive et problem, og hvordan den profesjonelles svar er betinget av hvor politirelevant henvendelsen oppfattes å være.

Undersøkelsen viser også hvordan samtalestrukturen ikke bare kan styre samhandlingen, men også hindre innringeren i å komme til orde med sin informasjon. Det kan skje fordi informasjonen ikke blir spurt etter direkte, eller også at den blir fremlagt av innringeren på et sted i samtalen der den ikke forventes, og dermed blir den heller ikke registrert.

Betydningen av dette påvises i Whalen et al.s (1988) analyse av en oppringning til en ambulanseservice, hvor samtalepartnerne ulike oppfatninger av hva som utgjør et normalt samtalemønster (“natural language practices”) blir problematisk, fordi partene har forskjellige forventninger til *hvor* i samtalen informasjon skal gis. Her får dette alvorlige følger, ved at kundens budskap ikke blir hørt, fordi denne ikke følger samtalemønsterets underliggende struktur og gir sin viktige informasjon på feil plass.

I Zimmermans (1992) studie beskrives samtaler til nødtelefoner som en prosess, der partene i fellesskap arbeider seg frem til en felles forståelse av hva henvendelsen gjelder. Slik blir mening og intersubjektivitet et resultat av et samarbeidsprosjekt mellom samtalepartnerne.

For øvrig er pasientkonsultasjoner hos lege en beslektet samtaletype som også gir et godt sammenlikningsgrunnlag med politiets publikumssamtaler. Et fellestrekk er samtalestrukturen med tydelig inndeling i ulike faser som hver har sin bestemte funksjon. Et annet er

samtalens løsningsorienterte karakter, og hvordan den tar utgangspunkt i lekpersonens beskrivelse av sin sak eller sitt problem. Her har flere samtaleanalytiske studier hatt direkte relevans for mitt eget arbeid. Maynard (1991) utforsker legers måte å utøve profesjonell dominans på, som kan gi seg uttrykk i at de overser eller ignorerer pasientens "life-world concerns". Det kan for eksempel skje gjennom en spørsmålsstilling som bare gir pasienten anledning til begrensede svar, noe som igjen leder samtalen inn i "biomedical categories that lack sensitivity to the patient's psychosocial concerns, life world and folk understandings" (1991: 450).

Dette utdypes videre av Gill & Maynard (2006), i en undersøkelse som viser hvordan pasienters egne teorier og beskrivelser av sine plager og symptomer ut fra sine egne "'lay' or 'folk' explanations" (2006: 115), ofte blir ignorert av legen som i stedet stiller innskutte spørsmål fra sitt eget "biomedical perspective", spørsmål som ikke alltid settes inn i sin sammenheng og der motivet for spørsmålene heller ikke alltid forklares. Dette blir også påvist av ten Have (1991), om hvordan asymmetri skapes i samtalen "in and through the details of physicians' and patients' situated interactions" (1991: 138). Det kan skje for eksempel ved spørsmål som bare tillater korte svar, og ved brå emneskifter som heller ikke forklares eller settes inn i noen sammenheng.

### **2.6.1 Annen politifaglig forskning**

Når det gjelder annen politirelatert forskning er det flere bidrag som spesifikt fokuserer på betydningen av politiets kommunikasjon med publikum. Anderson et al. (2002) understreker hvordan "the continuing essence of an officer's job involves communicating with people" (2002: 1), mens Maguire & Wells (2002) beskriver kommunikasjonsens betydning for "community policing", og anbefaler at "police should work in collaboration with citizens to identify and solve problems, rather than simply responding to incidents" (2002: 37). I forordet til samme artikkelsamling beskriver Sanchez, sjef for Santa Barbara Police Department, hvordan "outstanding communication", også overfor publikum, gir anledning til å vise "how policing in partnership works" (2002: ix).

Relevant er også Mannings (1988) analyse av oppringninger til politiet som symbolsk kommunikasjon, der mening blir skapt i en fortolkningsprosess, hvor ofte kompliserte meldinger omtolkes til å passe inn i politiets definerte kategorier. Med utgangspunkt i semiotikk hevder han at "what is or is not a message is operationally and phenomenologically defined" (1988: 251). Slik skapes mening i en fortolkningsprosess der den opprinnelige meldingen til politiet "disappears into a set of signs, each with varying salience, and into

noise and the field at other times. It changes form, location, channel, genre, surface features, and key defining words” (Ibid.).

Slik kan innringerens ordbruk, referert til som ”imagery” med påfølgende ”encoding”, få stor betydning for henvendelsens videre behandling i systemet:

”Some calls are refused as not being emergency calls without a reason being given, suggesting that some tacit sense of emergency is being employed. A caller (27) asked: “Is this the X police [local station]?” and was told “No, you’ve rung 999, the emergency number” (1988: 80).

Videre har Gibbons (2003) studert den språklige interaksjonen blant ”lawyers, police and prison officers” og mellom rettsystemets representanter og publikum, mens Senje (2006) har foretatt en omfattende undersøkelse av hvordan det norske rettsvesenets representanter uttrykker seg i skriftlig form, noe som i noen grad også kan relateres til muntlig språkbruk.

Annen politirettet forskning som kan relateres til min egen undersøkelse er flere større skandinaviske studier av ordenspolitiets arbeidsoppgaver og yrkeskultur, og konsekvenser av denne kulturen i møte med publikum. Her vurderer jeg de nordiske landene som like nok til å danne et felles utgangspunkt for studier av politiets arbeid, på linje med Granér (2005<sup>2</sup>), som hevder at når det gjelder politiarbeid og politiets yrkeskultur er det ”mer som förenar än som särskiljer i de skandinaviska länderna” (2005: 174). Disse undersøkelsene er i hovedsak utført som deltakende observasjon, med innslag av kvantitative undersøkelser (Holgersson 2005) og kvantitative undersøkelser samt intervjuundersøkelser av politiet (Berg et al. 2007). Videre har Gundhus (2006) gjort en undersøkelse av hvordan informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) tas i bruk for å gjøre politiarbeid kunnskapsbasert, og hvordan bruk av IKT influerer på politiets kontrollformer. Her beskriver hun også enkelte aspekter ved politistasjonens yrkeskultur.

Felles for samtlige undersøkelser er imidlertid at observasjoner av politiets språk overfor publikum sjelden forekommer. I stedet fokuseres det helst på politiets språkbruk seg imellom, som i Ekmans (1999) studie av politiets interne småprat og dens funksjon:

”Småpratet har visat sig ha en normreproducerande funktion. Normer reproduceras i småpratet, föreställningar sprids om hur polisarbetet ’ar och bör vara från en polis till en annan” (1999: 203).

Noen ganger nevnes likevel språkbruken overfor publikum, som når Granér (2005) kommer inn på språkets rolle i beskrivelsen av det ”mjuka förhållningssättet” i politiets anvendelse av

<sup>2</sup> Denne bygger på og er en sammenfatning av doktorgradsavhandlingen til Granér, Rolf (2004), *Patrullerande polisens yrkeskultur*.

sine maktressurser, med nøkkelord som ”samarbete och övertalning” (2005: 182). Myhre (1999) beskriver betydningen av kommunikasjonsferdigheter i politivakten og operasjonssentralen, med oppmerksomheten rettet mot stemmebruk: ”Stemmebruken blir svært viktig i en slik situasjon” (1999: 67). Videre har Finstad (2000) gjort følgende direkte observasjon av dagligspråkets betydning som relasjonsbygger, i politiets mer tilfeldige møter med det vanlige publikum:

”I denne formen for politikontakt med publikum skimtes et konverserende politi som småprater hyggelig med publikum og omvendt. Når det ikke har skjedd noe spesielt på forhånd, iallfall ikke umiddelbart i forkant, blir det mulig å føre en samtale og få til en ny type dialog. Mens ordenstjeneste ofte innebærer at det er politiet som stiller de fleste spørsmålene, er spørsmål og svar mer likelig fordelt når det gjelder denne formen for publikumskontakt. Dette, som innebærer å produsere sosialt lim, er antakelig det aller mest underrapporterte av alle politiinitiativer” (2000: 54).

Samtidig beskriver hun kommunikasjonen mellom politi og publikum som enten monolog eller dialog: ”Publikums ønske om å gjøre opp saker på stedet kan betraktes som dialog, mens ”finger’n” og å ”prate seg inn i arresten” kan sees på som monologens uttrykk” (2000: 192).

”I et større bilde handler det antakelig, sett fra publikums side, om ulike verdighetsprosjekter; hvordan komme ut av en forsmedelig situasjon med ansiktet i behold, eller behovet for å si noe hvis en mener at politiet er urettferdig, ønske en forklaring. Det hender folk vil diskutere og ikke bare gå dersom politiet gir dem en advarsel. Sett fra publikums side trenger det ikke handle om manglende lærevillighet, men om at politiet må forklare bedre hvorfor de skal gjøre som politiet sier. Folk flest har for eksempel neppe kjennskap til politivedtektene i Oslo” (Ibid.).

Når det gjelder beskrivelsen av hva politiarbeidet består av, fastslår Finstad at ordenstjeneste ikke er ”bare kriminalitetsrelatert” (Ibid.: 46), at store deler av politiets arbeid handler om publikumshenvendelser som ikke gjelder kriminalitet, og at det egentlig finnes ”ingen grenser for hva publikum ber politiet ta seg av” (Ibid: 47). Kontakten med det vanlige publikum utgjør altså en viktig del av politiets arbeid. At dette også gjelder for politiarbeid generelt bekreftes av Bayley (2005), som baserer sine konklusjoner på sammenliknende politiforskning innen ”28 police forces in five countries – 7 in Australia, 3 in England and Wales, 6 in Canada, 3 in Japan and 9 in the United States” (2005: 141). Mens patruljerende virksomhet er ”by far the biggest assignment in policing”, er dette arbeidet også ”determined almost entirely by what the public ask the police to do” (Ibid.). Samtidig påpekes det hvordan

“Very little of the work patrol officers do has to do with crime. British and U.S. studies have consistently shown that no more than 25 per cent of all the calls to the police are about crime, more often the figure is 15 – 20 per cent. Moreover, what is initially reported by the public as a crime is often found not to be a crime by the police

who respond. For example, lonely elderly people may report burglaries in progress so that the police will come and talk to them for a while. Thus, the real proportion of requests to the police that involve crime may be as low as 7 – 10 per cent” (Ibid.: 142).

Kanskje nettopp dette faktum, at politiarbeid fremfor alt består av dagligdagse, rutinepregete, ofte også ikke kriminalitetsrelaterte hendelser, kan forklare det Ford (2003) gjør oppmerksom på, nemlig at en viktig del av sosialiseringen inn i politiyrket skjer som beretninger fra erfarne politifolk, kalt ”war stories”:

”War stories are defines as a recounting of idealized events, entertaining humor, or police-related social commentary. They carry a message celebrating police values and techniques. They are aptly named war stories because they often deal with the physical side of policing. War stories deal with the heroic, the extreme, and the cynically humorous. They paint a picture of policing that is often at odds with daily tedium and frequently contradict official ways” (2003: 86).

Slike historier er likevel mer enn bare underholdning: ”War stories present a general sense of a range of behaviors appropriate to certain classes of situations”, som dermed overfører og utvikler en “commonsense knowledge” til nyutdannet politi (Ibid). Slik skapes andre forventninger til hva politiarbeidet “egentlig” er, sammenliknet med det virkelige bildet. Dette kan igjen bidra til å forklare at enkelte politifolk ser arbeidet overfor det generelle publikum som mindre viktig enn oppdrag som medfører mer handlingspreget dramatik.

Av annen ikke-skandinaviske politiforskning som har relevans for min egen problemstilling er Ekblom & Heals (1982) undersøkelse av det telefoniske møtet mellom britisk politi og publikum, med vekt på politiets respons og publikums grad av tilfredshet. Videre har Braithwaite et al. (1998) gjort en undersøkelse av australsk politi med fokus på politiets kommunikasjon og ”conflict management” i møtet med publikum.

To andre norske undersøkelser av politiets arbeid overfor publikum er Sollunds (2007) rapport om forholdet mellom etniske minoriteter og ordenspolitiet, samt Berg et al.s (2007) undersøkelse av forholdet mellom politi og publikum, som ledd i et prosjekt om etikk, mangfold og etnisk diskriminering.

Av andre undersøkelser av politiets publikumsrettede arbeid kan nevnes Politidirektoratets Publikumsundersøkelse 2006, om hvordan brukere av politiets tjenester i løpet av de to foregående årene har opplevd sitt møte med politiet.

## 2.7 Anvendt samtaleanalyse

I samtaleanalyse som i annen forskning kan forskeren ha to siktemål for det han eller hun gjør. Det ene er å beskrive og analysere, å være ”oppdagende, ikke foreskrivende”, og samtidig vise ”respekt og ydmykhet, ikke en kritisk holdning, overfor deltakernes faglige og interaksjonelle kompetanse” (Steensig 2007). Slik kan samtaleanalysen gi viktige bidrag til den økende forståelsen av hvordan språket faktisk fungerer i sosial interaksjon, og hvilke muligheter samtalspråket gir til å uttrykke mening.

Imidlertid kan en også gå videre og se hvordan den beskrivende analysen kan anvendes som bevisstgjøring om praksis, først ved å vise til hva som skjer i interaksjonen, og deretter ved å foreslå mulige grunner til *hvorfor* det skjer, kanskje også fulgt av forslag om mulige endringer.

Jeg ser ikke nødvendigvis noen motsetning mellom disse to perspektivene, ettersom enhver anvendelse av resultater må ta utgangspunkt i en beskrivelse og analyse av hva som faktisk foregår. Etter å ha beskrevet og analysert reelle samtaledata, er det dermed mulig å gå videre og peke på ulike konsekvenser av det som sies, eller – kanskje like viktig – av hva som *ikke* blir sagt. Som hva i samtalen som bidrar til et godt samtaleklima, hvilke mekanismer som kan avklare problemer og hvilke som hindrer det, og hvordan samtalepartnerne i fellesskap kan forhandle seg frem til enighet. Samtidig kan beskrivelsen også vise tilbakevendende problemer, uoverensstemmelser mellom teori og praksis, og brudd på praktikernes egne forskrifter og normer. Som når tolker griper inn i den samtalen de fortolker, ved å endre noe og ved å legge noe til (Ibid.). Slik kan samtaleanalyse både vise sammenhenger som en ikke har vært klar over, og utfordre oppfatninger som har vært tatt for gitt. Det kan gi økt forståelse av hva vi gjør i vår interaksjon med andre, og slik danne grunnlag for råd og anbefalinger om en endret praksis.

Et eksempel er Gill & Maynards studier av samtaler mellom lege og pasient, som viser at pasienten kan forvirres av legens spørsmål om den andres helse, dersom formålet med spørsmålet deretter ikke blir forklart. Etter å ha vist dette i utdrag fra reelle samtaler, anbefales hvordan ”doctors could attune themselves better to the patient’s dilemma by following up with a response to the patient’s explanation, such as a confirming or disconfirming assessment” (2006: 149). Samtidig anbefaler de også at spørsmålene kommer i en bestemt rekkefølge. Analysen antyder altså at mulige problemer ikke nødvendigvis skyldes ulikevekten mellom legens profesjonelle bakgrunn og pasientens egen forståelse av sin sykdom, men snarere kan forklares ut fra ”the local, sequential organization of talk and the organization of the medical interview” (Ibid.).

Et annet eksempel, også fra en undersøkelse av lege-pasientsamtaler, er Laursens anbefalinger om endringer i forbindelse med legens bruk av ”mhm” som eneste respons under pasientens innledende beretning. Etter å ha vist et utdrag av en samtale, konkluderer hun slik:

”Man skulle have troet at denne konsultation med sin 67 sekunder inden lægen taler, ville være et eksempel på at en patient fik rigelig taletid til at uddybe sine problemer. Men i analysen av forløbet af samtalen viser det sig at patienten flere ganger gør det relevant for lægen at svare. Hvilket han ikke gør. Og at patienten, ved at gentage sig selv, viser en forventning om at lægen skulle have svaret” (2003: 165).

I mitt eget arbeid har jeg hatt et tilsvarende siktemål, nemlig å gå fra beskrivende samtaleanalyse til å peke på mulige konsekvenser av hva analysen viser. Fordi politiet er avhengig av publikums tillit og samarbeid, er det viktig å vite hva slags følger ens språkbruk kan få, både i øyeblikket og utover den enkelte situasjon. Som all annen handling er imidlertid språkhandlingene noe som skapes i interaksjon, der den enkelte er både taler og lytter. Slik blir ”mening og betydning noe som forhandles og skapes af samtaledeltagerne i et indbyrdes samspill” (Asmuss & Steensig 2003: 12). Gjennom samhandlingen kan en dermed både bygge relasjoner, men også skape motsetninger og konflikt.

Samtidig krever en bevisst bruk av språket at en har innsikt i hva språket egentlig gjør, noe som vil fremgå av samtaleanalysen. Det er fordi språklig interaksjon er en normativ virksomhet, hvor partene vil vise sin orientering mot hvordan samtaleforløpet forventes å foregå. Gjennom samtaleanalyse er det dermed mulig å studere hvilke normer og prinsipper som deltakerne orienterer seg mot, og hva som skjer hvis en norm blir brutt. Det kan danne grunnlag for en evaluering av praksis, og en diskusjon om hvorfor praksis er slik den er.

Et dilemma i denne bruken av samtaleanalysen vil imidlertid alltid være at råd og anbefalinger fra samtaleanalytikeren overfor profesjonelle ”eksperter”, enten det gjelder leger, lærere, jurister, sosialarbeidere eller politifolk, kan oppfattes som uberettiget eller uforståelig kritikk fra en utenforstående, som i denne sammenhengen også er en lekperson. Et anbefalt tiltak er at forskeren er upartisk og ydmyk i sine beskrivelser, og at råd og forslag fremsettes i dialog med dem det gjelder, ut fra reelle eksempler fra transkripsjoner av reelle samtaler. Slik muliggjøres ”en øget bevidstgjørelse af deltagerne kommunikative adfærd ved hjælp af en nøjagtig gennemgang af transskriptionerne” (Asmuss 2003: 211). Dette kan igjen sette i gang en ”selvrefleksjonsprosess hvor deltagerne selv kan vælge hvilke aspekter af deres kommunikative adfærd de ønsker at ændre” (Ibid.). Slik overlates til de profesjonelle selv å ta sine avgjørelser, i diskusjoner seg i mellom, ut fra de fremlagte eksemplene.

## 2. 8 Oppsummering

I følge moderne kommunikasjonsforskning er språklig interaksjon et samarbeidsprosjekt, der samtalen vokser frem som en meningsskapende prosess mellom deltakere som veksler på å snakke og gi respons. Gjennom samtaleanalyse eller "Conversation Analysis" (CA) studeres samtalen slik den faktisk foregår, ved lydopptak som transkriberes i følge bestemte konvensjoner. Deretter ser en etter mønstre, orden og regelmessigheter – "regler" i betydning av normer som deltakerne synes å forholde seg til eller orientere seg mot. For eksempel regelen som sier at deltakerne bør snakke etter tur, en av gangen, eller hvordan et spørsmål forventes å bli fulgt av et svar. Nok et eksempel er hvordan en forholder seg til problemer som måtte oppstå i samtalsløp, kalt reparasjon. Avvik fra det forventede, for eksempel at et svar uteblir, vil dermed kunne studeres ut fra den reaksjon det får. Fravær av en forventet respons vil dermed også kunne være meningsbærende. I institusjonelle sammenhenger kan en slik normativ orientering gi innblikk i institusjonens spesielle karakter, som at den ene parten stiller spørsmål, mens den andre svarer, ved at samtalen er organisert i bestemte faser og sekvenser, og ved at replikkene følger mer eller mindre faste mønstre.

Et viktig normativt trekk er preferansesystemet, som handler om tendensen til å foretrekke å uttrykke enighet fremfor uenighet. Et eksempel er hvordan det foretrukne (prefererte) svar på en anmodning er å innvilge den, mens det ikke-foretrukne svaret er et avslag. Fordi uttrykt uenighet, i form av et ikke-foretrukket svar, kan true den sosiale relasjonen mellom partene, er regelen at ikke-foretrukne svar utformes på en annen måte enn det foretrukne. Her kan igjen avvikende tilfelle studeres som et fenomen i seg selv.

Fordi samtaleanalyse er en beskrivende og ikke forklarende metodikk, har jeg i tillegg valgt å bruke andre teoretiske modeller for å gi utfyllende forklaringer av hva som skjer i samtalen. Eksempler er høflighetsteorier og teorier om dominans, samt studier av samtaler som virksomhetstyper. Her tillegges konteksten (den sosiokulturelle omgivelsen) større betydning enn i tradisjonell samtaleanalyse, noe som har vist seg nødvendig i mitt eget prosjekt, som handler om å forstå språklige interaksjon innenfor en større politimessig sammenheng.

Politiets samtaler med det vanlige publikum er institusjonelle, i betydning av at den ene part er representant for en institusjon, mens den andre er privatperson. Slike samtaler er dermed per definisjon oppgaveorienterte og målrettede. De foregår også innenfor rammen av institusjonelle begrensninger, noe som blant annet setter grenser for hvilke emner som er mulig å ta opp, og også hva det er mulig å uttrykke. Samtidig vil samtalsens institusjonelle karakter også avhenge av hvordan deltakerne oppfatter den, og i hvilken grad deltakerne



orienterer seg mot institusjonens spesielle karakter. Slik kan det som egentlig er en formell situasjon også ha flere uformelle trekk. Slik blir samtalen ”talked into being” gjennom måten deltakerne viser sin orientering til situasjonen (Heritage 1984a: 290).

Når det gjelder politiets publikumssamtaler, er dette nettopp en samtaletype som vil påvirkes av deltakerne forståelse av den, både fordi den er mindre spesifikk enn samtaletypene som er nevnt ovenfor, og fordi den har en dobbel oppgave, ved at den i tillegg til å være et servicetilbud til befolkningen, også har en relasjonsbyggende funksjon.

Mens forskning på politiets språk stort sett har handlet om språkbruk i strukturerte og oppgaverettede situasjoner som avhør, telefonsamtaler til nødtelefoner og språkbruk under rettsforhandlinger, har lite vært gjort når det gjelder observasjoner av hvordan politiets språk fungerer i vanlige samtaler med publikum. Ettersom direkte sammenliknbare studier mangler, har jeg derfor måttet støtte meg til annen og tilstøtende forskning for å kunne underbygge eller belyse mine egne resultater. Her har samtaleanalytiske studier relatert til politiets arbeid vært de mest relevante, mens analyser av lege-pasientsamtaler også har mange sammenliknbare trekk med politiets publikumssamtaler. I tillegg har jeg kunnet støtte meg på flere større skandinaviske studier av politiets yrkeskultur, utført som deltakende observasjon.

Mitt eget prosjekt kan dermed sies å fylle et tomrom, ved å skaffe ny kunnskap om et viktig felt som samtidig kan ha vært undervurdert, nemlig betydningen av politiets språkbruk overfor det publikum det er satt til å betjene.

### 3. DATAGRUNNLAG OG UTVALG

#### 3.1 Datagrunnlaget

Forberedelsene til prosjektet ble gjort høsten 2001. Da fikk jeg innvilget 40 % redusert undervisningsstilling av Politihøgskolen for neste skoleår for å planlegge en studie av politiets språk overfor publikum, med sikte på et doktorgradsarbeid. Samme høst tilbrakte jeg rundt 50 timer som lyttende observatør sammen med forskjellige politipatrujler fra Sentrum politistasjon på ulike oppdrag, for å studere politibetjentenes språkbruk i møte med publikum. I tillegg oppholdt jeg meg som observatør gjennom mange ettermiddager og helger i stasjonens publikumsmottak – eller ”Vakta”, som det heter på lokalt internspråk. Som Myhre allerede fastslo i sin hovedfagsoppgave fra 1999:

”Tjenesten i politivakten er en del av ordenstjenesten som i stor grad har vært oversett i politiforskningen. Dette til tross for at mye av den daglige kontakten mellom politi og publikum skjer der, og at politivakten således er en viktig del av politiets ansikt utad” (1999: 1).

Observasjonstiden overbeviste meg om at for å skaffe et autentisk, representativt og forskbart datamateriale, måtte jeg søke om å foreta lydopptak av telefonsamtaler til Vakta. Ved siden av patruljetjenesten er politivakten det naturlige kontaktpunktet mellom politi og publikum, ikke bare ved oppmøte ved skranken, men kanskje særlig gjennom telefon.

Derfor søkte jeg og fikk de nødvendige tillatelser til å foreta lydopptak av inngående telefonsamtaler til den døgnåpne publikumsvakten ved Sentrum, en av Oslos største politistasjoner. Fokus ville være på politiets språkbruk overfor publikum og språkets mulighet til å bygge relasjoner og samtidig til å forebygge, dempe, eventuelt også til å skape eller skjerpe konflikt.

Skriftlig tillatelse ble gitt først av Politimesteren i Oslo ved vise-Politimester for Ordensavdelingen, deretter av stasjonssjefen på Sentrum, på betingelse av at de ansattes tillitsmannsapparat sa ja. Her ble jeg stilt presise spørsmål som ”hvordan vil undersøkelsen bli evaluert” og ”hva vil vi som politi få ut av prosjektet”. Skriftlige tillatelser ble videre gitt fra Rådet for taushetsplikt og forskning (Juridisk fakultet, institutt for offentlig rett) og fra Datatilsynet, på bestemte betingelser.

For det første ble ett av de fire telefonapparatene i Vakta merket ”Lydopptak”. Opptakene foregikk kun gjennom denne telefonen. Det ga den enkelte polititjenestemann og kvinne valget mellom å svare på oppringninger til dette telefonapparatet eller la være.

Samtidig ble det lagt inn en automatisk telefonbeskjed til det innringende publikum om at samtalen ble tatt opp på lydbånd. Hvis noen, uvisst av hvilken grunn, skulle finne dette problematisk, ville alternativet være å ta direkte kontakt med politiet og oppsøke en publikumsvakt. Lydopptak av inngående samtaler er for øvrig vanlig praksis ved henvendelser til politiets operasjonssentral, 112, uten at en tilsvarende beskjed blir gitt. Nok en betingelse var at absolutt all informasjon fra samtalene som kunne føres tilbake til person og sted måtte slettes.

Hvilke telefonsamtaler som endte opp ved det angjeldende telefonapparatet avhang for øvrig av hvilke av Vaktas telefoner som var ledige. Inngående samtaler til politivakten ble enten satt over fra sentralbordet på stasjonen, som også er sentralbord for Politidirektoratet som holder til i samme bygning, eller de ble satt over fra politiets hovedtelefonsentral i Politihuset på Grønland, ett av Oslos fem politidistrikter. Når en oppringning ble satt over, traff den Vaktas første ledige telefonapparat. Det var altså avhengig av omstendighetene om oppringningen gikk til det telefonapparatet der opptak foregikk eller til en annen telefon. Videre avhang det også av arbeidspresset i Vakta om oppringningen ble besvart eller ikke. Ettersom det ofte var kø foran skranken, ville det være opp til den enkelte på vakt enten å besvare telefonen eller å fortsette betjeningen av ventende kunder.

I det oppringningen nådde det bestemte telefonapparatet der opptak ville bli foretatt, gikk et signal umiddelbart tilbake til politiets datasentral ved Politihuset på Grønland. Her var det lagt inn en automatisk beskjed, etter modell av Oslo Taxi: ”Vi gjør oppmerksom på at samtalen blir tatt opp på bånd. De vil nå bli satt over”. Deretter gikk samtalen tilbake til samme telefonapparat, og opptaket startet.

Selve målgruppen for studiet, politibetjentene som bemannet Vakta, ble orientert om det som skulle skje av sikkerhetsleder og av den politioverbetjent som var øverste leder for Vakta. På bakgrunn av min tidligere lange hospiteringstid ved Sentrum var dessuten mange allerede klar over at jeg forberedte en språkstudie, og hvilke grunner jeg hadde til å gjøre det. Tilbakemeldingen fra samtlige jeg snakket med, var positiv. De så prosjektet som interessant, fordi, som de selv sa: Verbal kommunikasjon med publikum er kanskje politiets viktigste arbeidsredskap i svært mange situasjoner.

### **3.2 Innsamling og bearbeiding av data**

Lydopptakene ble foretatt over to perioder. Problemer med det første utstyret førte dessverre til at mange samtaler ble ubrukelige på grunn av gnisninger eller pipelyd, og i en periode var opptakene skrudd av inntil nytt utstyr kunne leies inn.

Etter hvert som opptakene kom inn måtte de bearbeides digitalt, ved at hver enkelt lydfil ble overført til en CD for brenning og samtidig katalogisert for å være søkbar i det videre arbeidet. Registrering av lydfilene og den påfølgende bearbeidingen av de innsamlede data, blant annet ved anonymisering og fjerning av alle persondata, foretok jeg fortløpende.

Samlet resultat ble vel 1500 opptak med brukbar eller god lyd kvalitet. Første skritt var å gjennomgå det totale materialet for å få et overblikk, og for å sortere vekk opptak som ikke var relevante for mitt formål. Disse var først og fremst interne samtaler politifolk imellom og samtaler mellom Vakta og andre profesjonelle instanser. Andre var privatsamtaler hjem (for eksempel om babyen endelig hadde sovnet).

Etter gjennomspilling og sletting av irrelevante eller lydmessig ubrukelige opptak satt jeg igjen med noe under 900 lydfiler som utgjør det aktuelle samtalekorpuset. Noen er korte, på under ett minutt, mens de fleste er fra ett til fem minutters varighet. Fem minutter er for øvrig den maksimale tiden for et opptak, noe som betyr at lengre samtaler kan strekke seg over to, noen ganger tre opptak. Samtidig er det ingen samtale som varer lenger enn femten minutter. Det vanligste er samtaler på pluss minus to minutter.

Under overføringen av opptakene til registrerbare lydfiler skjedde det for øvrig noe som kanskje kan kalles et "naturlig utvalg", ved at systemet noen ganger hang seg opp under overføringen av de lange opptakene på fem minutter (maksimumsgrensen for lydopptaket) slik at noen av disse falt ut. Etter som lyd materialet vokste i volum, bestemte jeg meg også etter noen tid å kutte opptak på under et halvt minutt.

I noen av opptakene mangler begynnelsen av samtalen, noe som kan henge sammen med koblingen til den automatiske telefonbeskjeden om at opptak vil bli foretatt. Det innebærer at noen ganger går avslutningen av en samtale direkte over i en ny. I enkelte opptak forekommer det også lydmessige avbrekk, slik at biter av samtalen faller ut.

Etter overføringen til CD var så materialet klart for avspilling, med avlytting og en første gjennomgang av samtlige opptak. Denne første gjennomspillingen av det totale materialet ga en oversikt som førte til en grovinndeling i tre hovedkategorier.

Den klart største består av alle de samtalene som er dagligdags rutine for politiet, men spesielle, kanskje også unike, for den enkelte innringer. Eksempler er tyveri av lommebok eller veske, biltyverier, tap av bankkort eller mobiltelefon, innbrudd, behov for nødpass og

problemer med innparkert bil. Den andre kategorien, tallmessig langt mindre, er det jeg har kalt ”begrensingssamtaler”, der politiets respons i større eller mindre grad er begrenset av hindringer som ligger i selve rettsystemet, som hensynet til personvernet, det faktum at henvendelsen egentlig ikke er en sak for politiet, eller interne prioriteringer.

Den tredje og minste gruppen består av det jeg har kalt ”problemsamtaler”, der form eller innhold gjør samtalen uforutsigbar og vanskelig kategoriserbar, av ulike grunner. Kanskje skyldes det at innringeren er beruset eller er i mental ubalanse, kanskje skyldes det at den som ringer har en annen logikk enn politirepresentanten som svarer.

I den første transkripsjonsfasen valgte jeg systematisk ut eksempler fra disse tre hovedgrupperingene for å få et representativt utvalg fra hver av dem, både ut fra det som fremsto som vanlige og ofte gjentatte trekk, og hva som utgjorde avvik fra disse.

Etter hvert som jeg arbeidet med materialet fremkom det også gradvis andre og nye mønstre. Disse har jeg studert nærmere i til sammen tre grundige gjennomspillinger av det samlede materialet, hver gang med notater til det enkelte opptak. Det ga igjen grunnlag for nye kategoriseringer av stoffet. For eksempel har studiet av politisamtalen som egen samtalegenre med tilhørende undergrupper etter hvert fremstått som sentralt i den videre analysen. Her fordeler materialet seg på to undertyper av genren, den ene forespørsler, den andre meldinger om inntrufne hendelser.

Enkelte trekk ved samtalerne fremsto også som mer interessante enn andre, som hvordan avslag og avvísninger ble formulert og hva i en samtale som skaper det jeg har valgt å kalle ”skurring”, alt fra disharmoni til hørbar friksjon til konflikt og åpen konfrontasjon.

Slik har transkriberingen foregått som en systematisk og strategisk innsamling av tekster som kunne eksemplifisere de fenomen jeg ønsket å studere. Så langt mulig har jeg tatt sikte på en uttalenær transkripsjon. Datagrunnlaget består av ca. 190 transkriberte tekster, altså vel en femtedel av det samlede lyd materialet. Til sammen gir de et godt bilde av hovedtrekk i materialet og empiri til støtte for de funn jeg har gjort.

### **3.3 Metodiske spørsmål**

Telefonsamtaler egner seg i utgangspunktet godt som datagrunnlag for språkstudier. Som allerede nevnt vil både fysiske omgivelser og samtalepartnernes utseende og adferd i direkte, ansikt-til-ansikt møter være en del av den totale kommunikasjonssituasjonen, og slik utgjøre ”støykilder” for den som er interessert i å studere språkets effekt i seg selv. I telefonsamtaler

er det bare stemme, ord og språkbruk som bærer kommunikasjonen, selv om stemmen i seg selv også gir noe informasjon, for eksempel om kjønn, etnisitet og alder.

Samtidig har lydopptak gjennom telefon en ekstra fordel, til sammenlikning med eventuelle opptak gjort direkte mens interaksjonen pågår. En fysisk tilstedeværelse av en tredje person mens samtalen foregikk ville i all sannsynlighet kunne ha en virkning, om ikke på politimannen eller kvinnen som er vant til å gjøre jobben sin i påhør av andre, så iallfall på den andre part som i de aller fleste tilfelle må forventes å oppleve en samtale med politiet som en meget spesiell hendelse, og som neppe ville ha følt seg komfortabel med tilstedeværelsen av en lyttende tredje part med båndopptakeren på. "Hva gjør hun her?" var et vanlig spørsmål fra den angjeldende publikummer da jeg deltok som observatør sammen med politipatruljene i Oslo sentrum, mens jeg prøvde å holde meg diskret lyttende i bakgrunnen. "Hun er med oss", var politibetjentenes kontante svar, noe som roet situasjonen umiddelbart. En mikrofon og et spørsmål om samtykke til opptak ville neppe ha hatt samme beroligende virkning.

At politifolkene som besvarte oppringningene til denne telefonen derimot var oppmerksomme på at opptak ble gjort, var det uansett ingen tvil om. Det fremgår klart i flere av opptakene, i form av bemerkninger i interne samtaler med kolleger.

I ett tilfelle fikk jeg også en direkte hilsen fra en politimann som ringte Vakta fra en patruljebil for å få opplysninger om et bestemt bilnummer og bilens fører. Han må ha visst at telefonnummeret han ringte var koblet til opptak, for etter den innledende hilsenen kom en direkte henvendelse til meg som den fremtidige mottaker av lydopptakene (og antakelig også som forhenværende lærer). Jeg har kalt ham I for innringer:

- 1 I: dette er (0.2) 'skikkelig poli'tiprat Kari,  
 2 P: heh heh,  
 3 I: eh:: og han (0.3) 'kjører en (0.2) 'scooter,  
 4 November Kilo ((nummer slettet))  
 5 han ble (0.2) 'stoppa fordi han kjørte på !skikkelig rødt lys og fotgjengerne måtte  
 6 'skvette til 'sia og så [hoppan over på 'fortauet  
 7 P: [det var ikke 'pent 'gjort.  
 8 I: og 'så ble han 'tatt for 'hæleri av en 'mobiltelefon,  
 9 og 'mulig 'påvirka,  
 10 Så det baller 'på seg.  
 11 P: Scooteren hans er i 'allfall 'lovlig.  
 12 I: Hæh?  
 13 P: ja.  
 14: I: Okey dokey.  
 15: P: hei.

Et viktig metodisk spørsmål vil imidlertid være hvorvidt bevisstheten om at samtalen ble tatt opp på bånd kan ha påvirket samtalsinnhold og influert på politiets egne samtalestrategier. Et første svar – som allerede nevnt – er at for politifolk er det en vanlig del av arbeidssituasjonen å ha tilhørere mens de arbeider, enten det er av kolleger, representanter fra det generelle publikum, eller av forskere og journalister. På direkte spørsmål fra meg om en mulig effekt av lydopptak var svaret: ”Vi gjør jo jobben vår, uansett hvem som er der”.

Da jeg stilte samme spørsmål til en vaktleder, en erfaren førstebetjent, om hvilken virkning han trodde det kunne få for samtaleinnholdet at de som svarte var klar over det foregikk lydbåndopptak, fikk jeg omtrent samme svar, med en tilføyelse: ”Det som kan skje, er jo at de skjerper seg og blir litt høfligere enn ellers. For oss gjør det ellers ingen forskjell. Vi sier jo likevel det vi må si, eller bør si”. Et tydelig trekk ved samtalematerialet i sin helhet er da også en utpreget høflig tone overfor innringerne, riktignok med enkelte avvik, noe som vil bli diskutert i den videre analysen.

Erfaring fra annen forskning tyder imidlertid på at der lydbåndopptak pågår over tid, er dette noe som folk raskt blir vant til og etter hvert ser som en normaltilstand som ikke influerer på vanlig praksis. Dette gjør Byrne & Long spesielt oppmerksom på i sin klassiske studie av lege-pasientsamtaler fra 1976, med den følgende presiseringen:

”Many of our helpers tape all their sessions as a matter of course and have a notice in the waiting room to inform patients of their practice. Some of these patients have discovered they were being taped during the closure of a consultation. They clearly were unaffected by the presence of a recorder during the whole interview, and when they mention the matter to the doctor they also seem unaffected by his statement that the tape is being used exclusively for research purposes” (1976: 9).

En tilsvarende observasjon er gjort av en amerikansk professor som presenterte en studie av mellommenneskelig kommunikasjon mellom ledere og ansatte i forbindelse med nedbemanning i tre ulike bedrifter, et emne som kan forventes å være sensitivt:

”Once they had got used to the tape running, they seemed to forget about it and took up business as usual. It was amazing the things I found on these tapes, of naturally occurring talk” (Fairhurst: 2006).

Svaret synes altså å være at dersom du gjør noe over tid som del av vanlig rutine, vil det som skjer bli en vanlig ting, også når det gjelder tydelig annonserte lydbåndopptak. Det er heller ingen tegn i opptakene som tyder på at de som svarer på oppringningene, føler seg overhørt eller opplever opptakene som noen hemsko.

Et annet viktig spørsmål er hvor representativ publikumsvakten på Sentrum politistasjon i Oslo er for annet norsk politi, og om det dermed er mulig å trekke generelle konklusjoner ut fra de samtale jeg har analysert. Svaret er både ja og nei.

Ja, fordi uansett hvor i politiet de arbeider har norske politifolk i Norge samme yrkesfaglige utgangspunkt, nemlig utdanningen ved Politiskolen eller fra Politihøgskolen (etter 1992). Ja, også fordi norsk politi arbeider innenfor den samme overordnede ramme, med de samme instruksjoner og samme regelverk å forholde seg til.

Men svaret er samtidig nei, fordi selve måten arbeidet er organisert på kan påvirke hvordan det utføres. Hvordan en politistasjon eller et lensmannskontor velger å organisere sitt publikumsmottak eller sin publikumsvakt, avhenger i stor grad av lokale muligheter og prioriteringer. Hvert arbeidssted vil også utvikle sin egen kultur, sin egen forståelse av hvordan ting skal gjøres.

Sentrum politistasjon ligger – som navnet sier – midt i den travleste delen av Oslo. Politiet som flyttet inn i den nybygde politistasjonen i 2000 kom fra den gamle politistasjonen i Vika. På den nye Sentrum politistasjon var publikumsmottaket et satsningsområde, og ble organisert som et helkontinuerlig skift. Fra første stund hadde Vakta stor trafikk, og om morgenen var det ofte kø, på grunn av at beliggenheten gjorde stasjonen så lett tilgjengelig.

Vakta på Sentrum lå under etterforskningsavsnittet, mens ordensavsnittet også avga folk, for å dekke opp med nok mannskap og for at disse også skulle få erfaring med praktisk etterforskning. Til sammen tolv førstebetjenter var faste vaktledere, ved siden av en fast kjerne av vaktmannskap som gikk etter liste. Det var også sivilt ansatte der til å ta imot anmeldelser, men disse satt ikke i skranken. I skranken – ”førstelinjen” mot publikum – ble det satt erfarne folk, så langt det var mulig. For øvrig var bemanningen ung og relativt nyutdannet, slik det er vanlig i ordenstjenesten i en større by. Til vanlig var det fra tre til fem på hvert skift.

Slik beskrives Sentrum av en som selv har arbeidet der: ”Stasjonen ligger midt i Oslo sentrum, den delen av Oslo som er mest levende døgnet rundt. Det gir også sentrumsrelaterte problemer: Mye alkohol, mye restauranter, mye bråk – og oppdrag døgnet rundt. Det er som å få gjennomgått pensum i boka ”Ordenstjeneste” på skolen, fra demonstrasjoner til fyllebråk. Det er kanskje ikke så stor variasjon i oppdragene, men det er mange oppdrag. På visse typer oppdrag får du nærmest ’mengdetrening’”.

Som følge av at stasjonen er døgnåpen kommer henvendelsene på alle døgnets tider, og telefonen ringer omtrent kontinuerlig. Samtalene kommer ikke bare fra Oslo og det sentrale østlandsområdet, men fra hele det øvrige Norge, fra Finnmark til Kristiansand.



I samtalematerialet mitt er det også mange oppringninger fra utlandet, mest fra de andre nordiske landene, men også fra Storbritannia, Spania og Canada.

Det store geografiske spennet skyldtes i hovedsak at når andre politistasjoner var stengt, ble oppringninger dit viderekoblet til Sentrum i Oslo. Derfor dekker samtalematerialet et meget stort spekter av ulike typer samtaler fra innringere som representerer alle aldersgrupper og alle samfunnslag. Ofte har de også ganske forskjellige motiver for å ringe. Henvendelsene gjelder alt fra rutinespørsmål til trusler mot liv og helse. Den som griper røret og skal besvare samtalen ville derfor aldri kunne være helt forberedt på hva som venter.

### **3.4 Om bruken av begrepet "kunde"**

Et prioritert og overordnet politisk mål for politiet er i følge Politidirektoratets strategiske plan for 2006 – 2009 å skape "Økt trygghet for borgerne gjennom redusert kriminalitet". Det er altså vanlige samfunnsborgere, det generelle publikum, som utgjør politiets egentlige hovedmålgruppe, dets "kundemasse", de som politiet skal beskytte og betjene med hjelp, råd og støtte. Det samme tjenesteaspektet gjenfinner vi i uttrykk som "polititjenestemann" og "polititjenestekvinne", og i britisk politis skifte fra å være en "Police Force" til det mer kundeorienterte "Police Service". I USA har amerikansk politi, til tross for at etaten der fremdeles kaller seg "Police Force", likevel slagord som "We serve and protect". I følge Hjemdal betegner bruken av ordet kunde i politisammenheng "alle dem som på en eller annen måte har, eller burde hatt, nytte av politiets tjenester" (2002: 20).

Her skal imidlertid legges til at i Norge brukes ordet "kunde" også internt av politiet som et slanguttrykk for politiets "kjenninger", på linje med "luring", en beslektet kategori. Denne bruken av ordet kunde tolkes imidlertid i positiv retning av politiforskerne Das & Robinson, etter en samtale med en norsk politimann som nettopp bruker ordet "customers" om den mer problematiske delen av publikum:

"It could be revealing of a service- and community-oriented philosophy that he considers citizens to be customers, which would have an effect on his work style (e.g. conciliatory versus antagonistic when dealing with citizens)" (2001: 341).

Innen næringslivet har ordet "kunde" alltid vært knyttet til et service-relatert aspekt, og i forbindelse med begrepet "New Public Management" blir også offentlige tjenester beskrevet i samme perspektiv. Noen vil likevel mene at fordi kundebegrepet er knyttet til kjøp og salg av varer og tjenester er det upassende i en offentlig sammenheng. Men samfunnets borgere er også kunder i forhold til offentlige instanser som er etablert for å ivareta fellesskapets

interesser, og som derfor er finansiert med offentlige midler, deriblant skattebetalernes penger. I dette perspektivet blir det relevant å betrakte publikum som det offentliges kunder, noe som igjen berettiger til å få de tjenester som institusjonen er der for å levere. Dette beskrives blant annet i Stortingsmelding nr. 42, om ”Politiets rolle og oppgaver” (2004 – 2005):

”Mange av politi- og lensmannsetatens oppgaver innebærer forskjellige former for hjelp, service, bistand og veiledning til publikum. I tillegg har politiet en viktig funksjon som samfunnets alminnelige hjelpe- og serviceorgan. Befolkningen har ofte behov for hjelp av ulike slag, som ikke ligger innenfor fagområdet til noen bestemt etat. Politi- og lensmannsetaten har gode forutsetninger for å yte slik hjelp og service. Politiet er til stede lokalt, det har døgkontinuerlig beredskap med ressurser i form av personell og utstyr, og de er vant til å aksjonere raskt. Polititjenestemenn og kvinner har dessuten bred erfaring i å ta hånd om mange slags situasjoner” (St.meld. nr. 42, 4.2).

En annen vri på kundebegrepet er det gamle utsagnet om at ”kunden alltid har rett”. Det gjelder altså å opprettholde gode relasjoner til sin kunde, uansett hva en selv måtte mene om hva den andre har på hjertet. I motsatt fall kan kundeforholdet ta en brå slutt.

Hvorfor skal så politiet være interessert i å bevare et godt forhold til publikum, og beholde dem som sine fornøyde ”kunder”? Fordi politiet trenger publikum, like mye som publikum trenger politiet. Publikum trengs til å inngi anmeldelser, gi informasjon, stå frem som vitner, gi ”tips” av ulike slag. Den som selv har opplevd dårlig eller urettferdig behandling av politiet er neppe den som anstrenger seg for å gi hjelp tilbake ved neste høve.

Jeg ser derfor kundebegrepet som et passende uttrykk til å beskrive forholdet mellom politivakt og innringere, fremfor mer nøytrale begrep som ”bruker”, ”innringer” eller ”samfunnsborger”. Som politiets kunde har den som tar kontakt en berettiget forventning om å få hjelp. I teksten brukes derfor K for kunde, mens politiet, eller ”Vakta”, får beholde sin P, som representant for politiet som institusjon, og dermed også den som er ansvarlig for samtalens gjennomføring.

## 4. ÅPNINGER: ”Vakta, Sentrum!”

”Det kan synes underlig å bruke mye vitenskapelig tid på å studere innledningen til telefonsamtaler”, hevder Schegloff i innledningen til ”The Routine as Achievement” (1986: 111). Deretter gir han selv motsvar ved å peke på at enhver studie av språk i samhandling også er en studie av sosial handling, som igjen består i studere bestemte og enkeltvise sosiale handlinger. ”Slik er det for all slags språk i samhandling, uansett hvor lite verdig emnet kan synes å være”. Harvey Sacks, samtaleanalysens egentlige ”far”, sa det slik: “It is possible that detailed study of small phenomena may give an enormous understanding of the way humans do things and the kinds of objects they use to construct and order their affairs” (1984: 24). I følge Schegloff er det heller ikke alltid mulig å få full forståelse av det som *senere* sies i en samtale, uten å forstå hva som har hendt i åpningssekvensen (2002: 250).

Hva skjer i åpningen av telefonsamtalene mellom politivakten og det innringende publikum? Her er noen eksempler på vanlige oppringninger, som oftest fra privatpersoner.

(1) (0107008)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: Ja hei du det er (1.3) ((navn slettet)),  
 3 P: hei,  
 4 K: Jeg har 'anmeldt et 'forhold og så: ...hh et 'lurer så står det  
 5 etterforsker (2.0) ((navn slettet))  
 6 (1.2)  
 7 P: ja.  
 8 (1.1)  
 9 K: Er det 'han jeg skal 'snakke med eller,  
 10 skal jeg 'snakke med noen 'andre,

(2) (0525003)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.3) Ja god'dag,  
 3 (1.0) ((navn slettet)) som ringer her,  
 4 P: hei,  
 5 K: .hhhhh jeg skulle 'melde fra om et 'innbruddsforsøk på 'bil jeg.  
 6 P: (0.4) eh 'ja.  
 7 (2.1)  
 8 K: >jeg fikk< be'skjed om å 'reise og 'vise den,  
 9 men jeg (0.4) kunne visst 'snakke med dere om jeg kunne 'slippe det!

(3) (0217059)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (1.0) 'Ja god'dag (0.2) er jeg 'komt (.) til poli'tiet?  
 3 P: (0.2) Jaa,  
 4 K: Ja.  
 5 Du det er (navn slettet 0.7) fra (0.6) ((stedsnavn slettet)) som 'ringer,  
 6 P: ja hei,  
 7 K: (0.2) Du jeg 'har en (0.2) en::: (0.7) ((eldre slektning, slettet)),

- 8 som skulle 'kom med 'tog (0.5) 'fra (0.3) 'Oslo til (0.6) ((stedsnavn, slettet)) i dag,  
 9 (0.2) som 'ik[ke=  
 10 P: [ja,  
 11 K: = 'kom med 'toget,

Andre ringer som profesjonelle, eller som representant for en institusjon:

(4) (0523018)

- 1 P: 'Vakta Sentrum,  
 2 K: (0.4) 'Du det er (0.6) ((navn slettet)),  
 3 god 'kveld,  
 4 P: (0.4) 'hei 'hei.  
 5 K: (0.3) 'Jeg har fått be'skjed om at en kli'ent av meg,  
 6 (0.8) ((navn slettet)),  
 7 han ble arre'stert for en 'halvtimes 'tid siden.

(5) (0107001)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (1.6) ((navn slettet)) 'Østlands'sendingen,  
 3 P: (.) 'Hei!  
 4 K: Eh skulle 'gjærne ha snakket med noen på 'etterforskning jeg!  
 5 P: (1.5) ja,

(6) (0630036)

- 1 P: 'Poltivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.2) God 'dag det er doktor (0.4) ((navn slettet)) på (0.7) ((sykehusnavnet slettet)),  
 3 P: (0.3) 'hei du,  
 4 K: .hhhh jeg 'skulle neh:::: 'ned og 'melde en::: eh 'sånn 'sak,

Rent metodisk får vi bekreftet en av samtaleanalysens første regler for telefonsamtaler:

"Den som svarer, snakker først". Observasjonen ble først gjort av Sacks på 1960-tallet, da han noterte at den som løfter av røret for å svare, også alltid er den første til å ta ordet (1992).

Dette ble bekreftet av Schegloff i en påfølgende studie av 500 telefonsamtaler, der ett eneste avvik bekreftet regelen: "Answerer speaks first" (1968: 351). Dette kan synes innlysende, men som Silverman påpeker, det er ikke noen slik regel for hvem som er den første til å snakke i vanlige samtaler, iallfall ikke i vestlige samfunn, bortsett fra i strukturerte sammenhenger som i rettssaler og komitéer (1998: 110).

Etter åpningsreplikken følger så resten av sekvensen et bestemt mønster, med gjensidig presentasjon og utveksling av hilsener. Deretter kommer kunden til saken, selve grunnen til at en ringer. Selv om dette gjelder oppringninger til en institusjon, er altså ikke åpningen så forskjellig fra det som skjer i åpningen av en vanlig telefonsamtale i privatsfæren. Det ser vi ved sammenlikning med Schegloffs beskrivelse av den ideelle strukturen for enhver telefonsamtale åpning, en struktur som beskrives som nærmest rigid, og som består av parvise replikker som en må rutinemessig gjennom før en kan komme til saken og selve årsaken til at en ringer, samtalens "anchor point" (1986: 116).

Slike nærhetspar ("adjacency pairs") har den egenskap at den første delen av paret utløser forventningen om en relevant annen del, som når et spørsmål følges av et svar eller en hilsen utløser en hilsen tilbake. Fravær av andre ledd i slike nærhetspar vil dermed kunne signalisere at noe ikke stemmer. Det gjør at en pause i stedet for et svar vil få betydning i seg selv (Drew & Heritage 1992: 12).

I Schegloffs modell (1986: 117 – 118) finner vi minst fire slike obligatoriske nærhetspar som til sammen fyller de rituelle funksjonene i enhver telefonåpning, nemlig:

- Tilkalling med ringetonen og påfølgende svar når røret løftes,
- gjensidig presentasjon, eventuelt gjenkjennelse,
- utveksling av hilsener,
- utveksling av høflighetsfraser.

Deretter er veien åpen for å snakke om det egentlige samtaleemnet.

Schegloff understreker imidlertid at selv om disse fire par-sekvensene utgjør en grunnleggende normstruktur i enhver telefonåpning, er de også – på samme måte som enhver annen norm – kun en basis og kan tjene som utgangspunkt for variasjoner over temaet. For å sitere ham selv: " – it should not be imagined (as sometimes appears to be the case) that variation *disappoints* the preceding literature and commonality *confirms* it. Whatever is, is." (2002: 249).

Det vi ser så langt er at eksemplifisert i utdragene fra 1 til 6 følger flertallet av telefonåpningene i samtaler med politivakten et format som minner om det vi finner i andre, dagligdagse samtaler, med rutinemessig gjensidig presentasjon og utveksling av hilsener. I samtlige av eksemplene ovenfor, som er typiske for mange av åpningene i min samtalesamling, gjenfinner vi det første paret, som er ringetone og svar. Svaret er imidlertid også en presentasjon av svareren som representant for institusjonen: "Politivakta, Sentrum". Åpningsreplikken fyller dermed to funksjoner, i det den både er svar på ringetonen og en identifikasjon av svareren. Deretter presenterer innringeren seg i sin tur og hilsener utveksles. Tre av de fire parene som rutinemessig forventes i vanlige telefonsamtaler, forekommer altså her, i en noe konsentrert utgave. At høflighetsfrasene mangler, er et naturlig trekk i en samtale mellom fremmede.

Åpningens faste mønster bekreftes av enkelte avvik, som i de følgende to eksemplene, der en innringer griper ordet samtidig med at Vakta svarer;

(7) (0216076)

1 P: Poli'tivakta Sen[ (trum)

2 K: [hallo,

3 P: (0.4) Ha'llo ja,  
 4 (1.3)  
 5 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 6 K: (0.2) ja hei det er (1.0 navn slettet),  
 7 P: hei!

(8) (0304003)

1 P: [Poli'tivakt  
 2 K: [Police  
 3 (0.3)  
 4 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 5 K: (.) Ja 'hallo 'hei.,  
 6 god 'kveld.  
 7 (0.3) Du altså min eh:: 'mann er blitt arres'tert skjønner du,  
 8 i 'kveld.

Når stemmene overlapper i de to første linjene, inntreffer en viss uorden. Så gjentar Vakta sin åpningsformular, og ordenen er gjenopprettet.

I et tredje eksempel inntreffer en pause etter at røret er tatt av. Det fører til at kunden er den første til å ta ordet:

(9) (0629038)

((Ringelyd slutter))

1 (1.0)  
 2 K: Hallo?  
 3 P: (0.6) 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
 4 K: (0.2) ja 'hei du det er (0.6) ((navn slettet) her,  
 5 P: (.) ja 'hei.  
 6 K: (0.4) Du, ((kremter))  
 7 'er det noe::: re'gister eller har hvor dere kan 'sjekke opp  
 8 e:t (.) regi'streringsnummer på en 'bil?

I dette tilfellet er det kunden som tar initiativet med et spørrende "Hallo?", etter den relativt lange pausen etter siste ringelyd. Etterlysningen får imidlertid ikke noe "hallo" til svar. I stedet kommer Vaktas forventede åpningshilsen. Nok en gang er rutinen gjenopprettet.

Det hender imidlertid også at innringeren lar være å presentere seg og går rett på sak etter en kort hilsen. Som i eksempel 8 ovenfor, og i følgende eksempler:

(10) (0630035)

1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) hei:: jeg 'lurer på,  
 3 bare ad'ressen deres jeg,  
 4 jeg skulle 'sende et 'brev en 'klage på  
 5 'henleggelse av en 'sak,  
 6 (0.9)

(11) (0630051)

1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 (0.4)  
 3 K: ja goddag,  
 4 jeg 'vet ikke:: hva 'hvem jeg skal 'snakke med,  
 5 jeg skal 'ikke:: 'komme med noen 'anmeldelse,  
 6 (.) for det 'vil jeg 'ikke,  
 7 (0.2) for jeg 'får ikke be'skyttelse,  
 8 (1.0) ((innpust))  
 9 'men:::eh jeg har blitt 'drapstruet,

10 'flere ganger 'nå i de siste 'dagene,  
 11 fordi at jeg har protes'ert mot 'lukten av::  
 12 (0.6) nar'kotiske 'stoffer,  
 13 som 'jeg blir (0.8) eh 'dødelig 'syk av,  
 14 P: (0.2) 'riktig,  
 15 (0.4)

I følge definisjonen av nærhetspar skulle Vaktas presentasjon oppfordre til en tilsvarende presentasjon fra kundens side, men her skjer ikke det. Kunden i eksemplene 8, 10 og 11 ser ikke ut til å vente noen hilsen tilbake i det hele tatt etter sitt innledende ”hei” eller ”goddag”, men går rett over til å forklare grunnen til oppringningen. En forklaring kan være nervøsitet på grunn av sakens natur (som i eksempel 8), der kunden ringer fordi mannen er arrestert. Fraværet av navn i eksempel 10 kan kanskje skyldes at saken (å få oppgitt en postadresse) kanskje ikke oppfattes som viktig nok til å kreve en presentasjon. I eksempel 11 kan grunnen til den manglende identifiseringen være at den som ringer, er usikker på om Vakta kanskje ikke er rett person å snakke med (”jeg vet ikke hvem jeg skal snakke med”, som åpningsreplikken lyder).

Nok en forklaring kan imidlertid være at alle tre innringere, bevisst eller ubevisst, velger å holde tilbake navnet sitt. At ens ektemann er arrestert kan av mange oppleves som problematisk, kanskje også pinlig. Det kan være grunnen til at kunden i eksempel 8 i første omgang foretrekker å forbli anonym. I eksempel 10 har kunden planlagt å sende ”en klage på en henleggelse av en sak”, med andre ord en klage på politiet. Da er det kanskje forklarlig at en ikke ønsker å stå frem med navn i direkte møte med institusjonens representant. Kunden i eksempel 11 sier med en gang fra at han ikke ringer for å anmelde, selv om han er drapstruet, fordi han ”får ikke beskyttelse”. I alle tre tilfellene kan det altså være et ønske om anonymitet som avholder dem fra å identifisere seg.

Samtidig finner vi åpninger der innringeren går direkte på sak, uten verken å hilse eller oppgi navn:

(12) (Bånd01samt1)

1 P: 'Vakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.8) 'Du,  
 3 (>jeg har sna<) jeg 'lurte på en 'ting 'jeg.  
 4 P: (0.4) ja?

(13) (0108010)

1 P: 'Poltivakten 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) Jeg skulle 'an (0.2) eh: 'anmelde et 'innbrudd jeg,  
 3 (1.8)  
 4 P: 'ja:... er det::: i 'innbrudd i 'hva?  
 5 K: (0.4) I (.) 'boligen min,  
 6 (0.9)

7 P: Ja.  
 8 Lite 'øyeblikk her bare.  
 9 (25.0)

I eksempel 12 kan manglende hilsen og presentasjon skyldes samme grunner som er foreslått for eksemplene over, enten at saken gjelder noe uvesentlig eller, i motsatt fall, at den oppleves som vanskelig og at innringeren derfor ønsker å forbli anonym. I eksempel 13 kan en annen grunn kanskje være at saken gjelder noe som haster, nemlig politiets assistanse etter et innbrudd, til og med i innringerens bolig. Sakens presserende natur kan dermed være grunnen til den amputerte innledningssekvensen.

Det en kan undres på, er om disse siste eksemplene er avvik fra normen om en forventet og relevant annen del som følge av Vaktas innledende presentasjon, eller om de er variasjoner over ett og samme tema. For igjen å sitere Schegloff,

”When we find settings where openings appear to be done differently, one question is whether the differences can nonetheless be understood by reference to a same or underlying structure, addressed to the same or similar issues posed for the interaction and/or its participants” (2002: 249).

Hvis det er tilfellet her, skulle en manglende identifikasjon fra kundens side eller fravær av en innledende hilsen ikke spille noen rolle, bare være en annerledes måte å utføre åpningen på.

Likevel, det er forskjell i form som utgjør hovedforskjellen mellom åpningen i vanlige telefonsamtaler og samtaler mellom en representant for en institusjon og et medlem av publikum. Slike samtaler foregår mellom to som ikke kjenner hverandre, og relasjonen mellom dem forventes å være saklig og mer formell enn i dagligdagse samtaler.

Samtidig vil åpningen i institusjonelle samtaler forventes å være kortere og mer kompakt enn i vanlige samtaler. Dette kan igjen skyldes to fenomen. Det ene er at samtalepartnerne selv foretar en selektiv reduksjon av det brede spekteret av virkemidler som brukes i vanlige samtaler, det andre at prosedyrer som brukes i dagligtale gjenfinnes i konsentrert og spesialisert form i den institusjonelle samtalen (Heritage 1984a: 239).

Spesialiseringen forklares med at enhver telefonsamtale har forskjellige oppgaver, forskjellige ”organizational jobs” (Schegloff 1986: 113), som igjen er avhengig av kontekst. En slik oppgave kan være å etablere relasjoner mellom samtalepartnerne. En annen kan være portvaktfunksjonen (”gate-keeping”, Erickson & Schultz 1982: xi), som ivaretar at ikke hvem som helst slipper igjennom. De arbeidsoppgaver eller den funksjon samtalen har, vil dermed prege åpningens form.



Samtidig tar åpningen også farge av den konteksten den utspilles i. Enhver telefonsamtale er refleksiv, i betydning av at det foregår en gjensidig påvirkning mellom situasjon og samtalepartnere. Slik kan åpningssekvensen i institusjonelle samtaler sees som et resultat av praktiske valg og bearbeidelser av virkemidler fra vanlige, dagligdagse samtaler, slik at de passer inn i konteksten.

Åpningene av samtaler til politivakten kan dermed best forstås i et *funksjonelt* perspektiv (ten Have 2002: 235). I følge ham er åpningens hovedfunksjon å berede grunnen for en ”fullt ut fungerende språklig samhandling”. Det skjer gjennom en prosess med tre faser, som kan sammenliknes med Schegloffs beskrivelse av forskjellige ”organizational jobs” som må utføres i enhver åpning (se ovenfor). Først må det skapes kontakt, deretter må en bli enig om hvilke relasjoner som gjelder, deretter åpnes det for første samtaleemne, selve grunnen til at en ringer.

Hvis vi overfører dette til åpningene av politisamtalene, skapes det først kontakt fra Vaktas side gjennom åpningsreplikken som både er svar på ringetonen, og en presentasjon av institusjonen. Da burde en kunne vente tilsvarende presentasjon fra kundens side, både ut fra regelen om tilstøtende par, der første ledd av paret forventes å følges av andre ledd, og ut fra hensynet til vanlig høflighet. Hvordan forklare at dette ikke alltid skjer?

Grunnen kan selvsagt være manglende respekt for konvensjonelle regler, eller rett og slett være en ”glipp” fordi en er nervøs. Det å ringe politiet er uansett en sjelden foreteelse for de fleste, og det kan i seg selv kan skape en følelse av usikkerhet. Som allerede nevnt kan saken også noen ganger oppleves som så viktig for kunden at han ikke gir seg tid til annet enn det mest nødvendige før han forklarer hvorfor han ringer. Det kan passe inn med Brown & Levinsons forklaring om av fravik fra vanlige høflighetsregler kan skyldes at begge parter ”tacitly agree that the relevance of face demands may be suspended in the interest of urgency or efficiency” (1987: 69), noe som igjen ville passe inn med eksempel 13 ovenfor, der kunden ringer for å anmelde en hastesak, nemlig et innbrudd.

Så kan det jo også tenkes at navnet utelates mer eller mindre bevisst, av ulike årsaker, slik det også er nevnt i diskusjonen ovenfor. Noen kan finne det unødvendig å oppgi navn. Andre kan foretrekke å holde sin identitet skjult, av grunner som i så fall ikke vil fremgå før eventuelt senere i samtalen. Imidlertid, i de tilfelle der persondata ikke oppgis i åpningen, blir kunden heller ikke spurt om det, iallfall ikke på dette stadiet av samtalen, og det er interessant. Blant mine eksempler fant jeg bare ett klart unntak fra dette:

(14) (0526040)

- 1 P: 'Vakta,  
 2 'Sentrum,  
 3 K: (0.6) 'Ja,  
 4 det er 'bare:::: en 'liten 'ting her.  
 5 (0.5) .hhhh 'de:n,  
 6 P: (.) 'unnskyld 'hvem er d 'hvem er 'du er.  
 7 (0.8)  
 8 K: Det er (1.1) ((navn slettet),  
 9 P: (0.2) (1.0) ((navn gjentatt, slettet)).  
 10 K: (0.5)Ja,  
 11 P: (0.2) 'hei,  
 12 (1.0)  
 13 K: jeg jeg 'lurte på,  
 14 (0.2) ja 'har dere 'mulighet til å 'finne ut hvis jeg 'har et 'registreringsnummer,  
 15 å finne ut hvem 'eieren av det 'nummeret 'er?  
 16 P: (0.9) eh ja.

Grunnen til at Vakta her bryter inn på et tidlig tidspunkt kan henge sammen med den andres myndige stemme og den litt utradisjonelle måten å uttrykke seg på, for Vakta bryter først inn med et ”unnskyld”, før han ber den andre om å identifisere seg. Det kan tyde på at Vakta er usikker på om han kanskje burde gjenkjenne den som ringer. Den relativt lange pausen i linje 16 etter at ærendet er presentert kan også tyde på at en mindre rutinepreget forespørsel kan ha vært ventet. Slik blir dette nok et eksempel på en avvikende form som bekrefter at en innledende hilsen og en presentasjon er forventet. Når dette uteblir, kan det igjen gi opphav til alternative tolkninger.

Uansett, og bortsett fra i eksempelet ovenfor, så er ikke kunnskap om innringerens identitet viktig for Vakta i samtalsens åpningsfase. På den annen side, en presentasjon kan ta to former. Den ene består i å presentere seg som person, ved å oppgi navn. Den andre kan være å se seg selv som representant for en gruppe eller en kategori. Her vil det være som medlem av kategorien ”den som ringer til politivakten av en bestemt grunn”, på samme måte som når politivakten presenterer seg som representant for institusjonen politiet: ”Du snakker med Vakta”. I de tilfelle der kunden unnlater å identifisere seg ved navns nevning kan det altså forklares med at kunden allerede mener å ha presentert seg tilstrekkelig ved å hilse, fordi en med dette har bekreftet overfor svareren at en er kommet til riktig instans. Ved sin bekræftende hilsen har en tilkjennegitt sin ”kundestatus”, noe som også tilfredsstillende den som svarer. Det kan bety at kundens innledende ”hei” i eksempel 10 ovenfor ikke er ment som en hilsen, men som en bekræftelse, og oppfattet slik av Vakta.

I de tilfellene der navn og nærmere persondata ikke oppgis, kan dette som nevnt også signalisere at kunden mener at det ikke er nødvendig, i tråd med det ten Have (ovenfor) kaller samtalsens funksjonelle karakter. Hvis oppringningen gjelder en rutineforespørsel, som en

mistet mobiltelefon, kan den som ringer se det som unødvendig å oppgi persondata i første omgang. Hvis en derimot ringer i kraft av å være advokat eller journalist, som i eksemplene 4 og 5, eller som representant for en annen institusjon, som i eksempel 6, der den som ringer oppgir å være lege ved et bestemt sykehus, er identiteten deres antakelig også i større grad relevant for den etterfølgende samtalen. Ulike måter å identifisere seg på (navn, navn pluss arbeidsfunksjon, adresse) kan derfor signalisere ulike typer relevans for beretningen som følger.

Så langt er altså åpningens første funksjon oppfylt, ved at kontakten mellom deltakerne er etablert. Politiet som institusjon har presentert seg, det samme har innringeren gjort, ved navns nevning eller ved å bekrefte sin tilhørighet i kategorien "politiets kunde". På samme tid er en saklig relasjon etablert mellom politiet som institusjon på den ene siden og "kunden" på den andre, noe som innringeren som regel bekrefter i form av en hilsen, som dermed også får en dobbel funksjon. Selv om ytringen har form som en hilsen ("hei", "ja god dag", "hallo ja") kan det altså like gjerne være en bekreftelse på at en har kommet frem dit en ønsker. Tilsvarende i følgende eksempel, der Vaktas "hei" i linje 6 tydeligvis ikke oppfattes som en hilsen, men som en bekreftelse på at navn og adresse er notert, ettersom kunden i sin neste replikk (linje 7) umiddelbart følger opp med forklaringen på hvorfor det ringes.

(15) (0410010)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon?
- 2 K: (0.3) Ja 'morn!
- 3 P: 'morn!
- 4 K: jeg heter (0.9) ((navn slettet))
- 5 jeg har kon'tor i (1.3) ((adresse slettet)),
- 6 P: (.) hei!
- 7 K: (0.2) og opp til kon'toret mitt så har det vært 'innbrudd her.

Det er mulig at i flere typer institusjonelle samtaler oppfattes gjensidig hilsning i åpningen som overflødig, ettersom hovedpoenget med sekvensen er å etablere kontakt og vise tilgjengelighet, ikke å vise høflighet.

Etter innledningsreplikkene er så veien klar for å komme til poenget, selve grunnen til at en ringer. Det er særlig viktig i samtaler mellom fremmede. Det å ringe til noen du ikke kjenner er en "accountable action" som krever en forklaring (Sacks 1992: 73-74). En ringer ikke til fremmede uten grunn, og iallfall ikke til politiet. Nettopp det at oppringningen går til politiet kan i seg selv forklare hvorfor noen innringere går rett på sak, uten noen innledende fraser. Selv om en ringer politiets vanlige nummer og ikke nødnummeret 112, kan grunnen til at en ringer være viktig nok, iallfall i egne øyne. Hvis det en har på hjertet er presserende, kan det gjøre høflighetsfraser overflødige. I form kan slike åpninger, særlig eksempel 13 ovenfor,

likne på oppringningene til en amerikansk nødtelefon, "Mid-City Emergency Center", slik de presenteres i flere studier av Whalen og Zimmerman. I eksemplene står D for "dispatcher", den som mottar og videreformidler samtalene, tilsvarende CT for "call taker" eller C for "caller".

(2) [MCE / 21-9/12] (Whalen & Zimmerman 1987)

01 D: Mid-City Emergency  
 02 C: Um yeah (.) somebody jus' vandalized my car,  
 03 D: What's your address.  
 04 C: Thirty three twenty two: Elm.  
 05 D: Is this uh house or an apartment.

(2) [MCE/:21:1:1] (Zimmerman 1992)

1 CT: Mid City = emergency:  
 2 (.)  
 3 C: Yes. =I'd like tuh report ur  
 4 disturbance, in an alleyway:, behind  
 5 ar building?  
 6 CT: Okey, what's thee address there?

På samme måte som i oppringningene til politivakten, presenterer D eller CT seg først som medlem av kategorien "representant for nødtelefonen", uten personnavn. Deretter synes C å bekrefte ved sitt "Um yeah", evt. "yes" at han eller hun er kommet frem til riktig mottaker, og bekrefter dermed også sin kundestatus, før de så går rett på sak.

I eksemplene fra "Mid-City Emergency" ovenfor går oppringningene til en nødtelefon. Da er siktemålet for samtalen å få hjelp eller assistanse snarest mulig. Tilsvarende siktemål for den som mottar samtalen vil være å vurdere hvorvidt og eventuelt hvor snart slik hjelp eller assistanse skal gis. Dette haste-perspektivet ("their urgent contents", Whalen & Zimmerman 1987: 175) resulterer i konsentrerte replikker med færrest mulig overflødige ord.

I mitt eksempel 13 finner vi likhetspunkter mellom åpningssekvensen i oppringningen til "Mid-City Emergency" og samtalene til Vakta. Men vi finner også forskjeller. For å se nærmere på utdraget:

(13) (0108010)

1 P: 'Poltivakten 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) Jeg skulle 'an (0.2) eh: 'anmelde et 'innbrudd jeg,  
 3 (1.8)  
 4 P: 'ja:... er det:: i 'innbrudd i 'hva?  
 5 K: (0.4) I (.) 'boligen min,  
 6 (0.9)  
 7 P: Ja.  
 8 Lite 'øyeblikk her bare.  
 9 (25.0)

Hvis siktemålet var det samme her som i de amerikanske eksemplene, kunne vi vente et tilsvarende raskt presiserende spørsmål fra Vakta etter kundens første replikk. Spørsmålet kommer, men etter en relativt lang pause. Det gjelder heller ikke presis informasjon om navn eller adresse, men om hva slags innbrudd det gjelder. Etter svaret kommer nok en pause før Vakta svarer med et bekreftende ”Ja”, før kunden blir bedt om å vente ”et lite øyeblikk” som viser seg å vare innpå et halvt minutt. Med andre ord, selv om kundens første replikk kan gi inntrykk av at dette er en hastesak, på linje med åpningen av den amerikanske nødtelefonen, gir ikke Vaktas respons inntrykk av hastverk i det hele tatt.

En annen forskjell ligger i noe jeg har gjort oppmerksom på tidligere, nemlig at i åpningssekvensen spør ikke Vakta om innringerens identitet eller adresse når dette ikke oppgis. Valget synes å være kundens: Stå frem med navn og adresse, eller la være. Til forskjell fra mottakerne av samtalen til ”Mid-City Emergency”, der første spørsmål i begge tilfelle gjelder adressen, er altså slike presiserende data mindre viktig for Vakta, iallfall på dette stadiet av samtalen.

Hasteaspektet i samtalen til ”Mid-City Emergency” kan forklare hvorfor formatet reduseres til få, korte replikker. Innledende hilsener mangler, ikke bare høflighetsfraser. Imidlertid er ikke et så redusert format typisk bare for samtaler til en nødtelefon. I en annen studie av telefonsamtaler der det særlig fokuseres på åpningssekvensene vises det til 34 tilsvarende eksempler fra samtaler til andre institusjoner, som til tross for at de ikke var nød-meldinger hadde en tilsvarende redusert åpningssekvens. Som i følgende eksempel (Hopper 1992: 78):

CIS 212

- A: Cancer Information Service may I help you?  
(0.2)
- B: Yes I was: uh (0.6) *wondering* if: there was a  
*possibility* of getting a list of these *foods* that  
are available (0.9) to reduce: e risk of cancer?

Dette mønsteret viser at i institusjonelle samtaler er personopplysninger ikke alltid sett på som relevante, uansett om det er et haste-aspekt eller ikke. Både i eksemplet over, og i mine egne eksempler 12 og 13 kan reduksjonen og konsentrasjonen forklares med at innringerens fokus er direkte rettet mot selve saken, grunnen til det ringes.

I nødoppringningene til ”Mid-City Emergency” gjelder dette begge parter. Dersom ikke innringeren kommer til saken med en gang, griper mottakeren med inn med reparasjonsteknikker, ulike måter til å vise at det er oppstått uklarhet eller noe ikke stemmer i samtalen, som for eksempel at et forventet format ikke følges. Ved en slik korleksjon blir

ordenen gjenopprettet (Sacks & al. 1974: § 4.14). Som i følgende eksempel:

(5) [MCE/21-2/2] (Whalen & Zimmerman 1987)

- 01 D: Mid-City Emergency.  
 02 C: Uh:yeah I wuz jis given this number by (.) three four  
 03 eight three two .hh uhh:ah um: three four  
 04 eight. Two three two: =  
 05 D: = Yes. What's thuh problum sir,

Vi finner et tilsvarende eksempel i en av oppringningene til politivakten, der Vakta bryter inn i kundens innledende beretning, i det denne er i ferd med å oppgi telefonnummeret sitt:

(16) (0629028)

- 1 P: 'Poltivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.5) Ja 'hei det er (1.1) ((navn slettet)).  
 3 (0.3) 'jeg !håber ikke 'dette er baga'tell jeg 'bynte å for'telle  
 4 'storien til 'hun som 'tok imot tele'fonen 'først 'jeg.  
 5 P: (0.5) Mhm,  
 6 K: (0.2) M::en:::: eh::::: for 'meg er det 'ikke baga'tell 'altså,  
 7 men [for=  
 8 P: [( ),  
 9 K: = 'dere 'kanskje,  
 10 .hhhhhhhhh  
 11 P: ja.  
 12 K: For det 'første, (1.1) ((navn slettet)) heter 'jeg,  
 13 jeg bor på (1.7) ((sted og adresse slettet)),  
 14 .hhhhhhhh 'har 'hemmelig tele'fonnummer,  
 15 men 'det kan eh 'du eh har kanskje 'slått opp hos 'dere 'allerede,  
 16 (0.9) [(begynner å lese opp nummeret)),  
 17 P: ['det 'men 'jeg (m::å jeg) (' venta) litt hva 'saken 'gjelder 'først,

Vaktas direkte avbrytelse må bety at så lenge grunnen til oppringningen ikke er forklart, er persondata uviktige. Først etter at det er gjort, kan Vakta vurdere hva slags oppmerksomhet den eventuelt krever. I dette tilfellet ser vi at Vakta griper inn og styrer samtalens gang med markert dominans.

Slike avbrytelser fra den profesjonelles side i åpningssekvensen er imidlertid svært sjeldne. I flere tilfelle kan det gjerne prates litt før en kommer til saken. Som i følgende utsnitt:

(17) (0627023)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
 2 K: (.) Hei.  
 3 Jeg eh::: jeg 'ringte til 'Manglerud og så ble jeg 'satt over til 'deg,  
 4 P: Ja,  
 5 det 'er ingen 'der.  
 6 [( )

- 7 K: [(det er ingen heh heh,  
 8 P: 'nei 'da kommer du 'hit.  
 9 K: Ja.  
 10 P: Ja.  
 11 K: (0.2) Eh:::: jeg 'har et pro'blem med en::: 'eks-kjæreste,  
 12 P: Jaha,

Vakta forholder seg altså avventende i første omgang, kunden har utspillet og får snakke frem til ”anker”- punktet, grunnen til at det ringes. Tidsbruken synes mindre viktig enn at kunden får snakke seg ferdig.

Noen ganger hender det likevel at Vakta tar et avledende initiativ. Det er særlig hvis samtalen tar en upassende vending. Hva som så vurderes som ”upassende” må sees i lys av Vaktas forventninger til sin samtalepartner. Som vi har sett, vil denne allerede fra første replikk enten ha presentert seg ved navn eller tilkjennegitt sitt medlemskap i kategorien ”kunde hos politiet” ved en bekreftende hilsen. Imidlertid, et medlemskap i denne kategorien medfører også forpliktelser. Som Heritage (1984a: 85) gjør oppmerksom på, rollen som ”politiets kunde” er en sekundærrolle, noe som krever saklighet og en viss formalitet. Dersom Vakta opplever at rollen ikke er i overensstemmelse med forventningene, kan reparasjonsteknikker måtte brukes for å få samtalen på rett spor igjen. Som i det følgende:

(18) (0627002)

- 1 P: Vakta Sentrum,  
 2 (1.1)  
 3 K: 'Koshlig det da.  
 4 (1.6)  
 5 (sannelig) koshlig å komme 'akkurat til 'Sentrum,  
 6 (0.8)  
 7 P: Ha'llo ja,  
 8 K: (0.2) Det er (1.8) ((navn slettet))  
 9 P: (0.2) Ja,  
 10 (0.5)  
 11 K: Ja 'hei,  
 12 P: (0.3) Hei,  
 13 (0.8)  
 14 K: Har 'du:::: (det) 'sperrenummeret på eh::: på::::: eh:::(0.5) eh:::  
 15 (1.8)

Kundens replikker både i linje 3 og 5 er upassende uformelle og uttalt på en måte som kan tyde på rus, et innrykk som forsterkes av de litt for lange pausene. Det Vakta gjør er å ta et nytt initiativ med ”hallo ja” i linje 7. Det bringer orden i rekkene igjen. Hilsener utveksles, kunden kommer til saken. En tilsvarende bruk av ”hallo” ved en normbrytende respons gjør også Hopper oppmerksom på (se 1992: 55 og 66). Det gjenoppretter en forventet struktur og signaliserer en forventning om presentasjon av ærendet og påfølgende identifikasjon.

Tilsvarende i neste eksempel:

(19) (0216001)

- 1 P: Poli'tivakta Sentrum,  
 2 K: (0.6) ((snufselyd) hø↑øh?  
 3 P: (0.3) hallo?  
 4 K: (0.5) jahalloja?  
 5 P: (0.2) 'hei du.  
 6 K: (0.5) 'hei du!  
 7 (0.9) mitt navn er (1.5 navn slettet),  
 8 P: h↓ ja.

Her er ikke Vaktas første ”hallo” nok til å få de parvise åpningsreplikkene inn i ordnet form, det trengs et ekstra ”hei du” fra Vakta før rutinen er på plass igjen. Det er heller ikke alltid at normsettende mekanismer har ønsket effekt. I det følgende eksemplet lar ikke orden seg gjenopprette uansett Vaktas forsøk, i dette tilfellet ved å minne om at samtalen blir tatt opp på bånd, noe kunden allerede har blitt opplyst om før samtalen besvares. Det er mulig at kunden oppfatter dette som en trussel. Uansett tar han helt av fra linje 10, hvor åpningen går over til å bli en ren monolog, inntil den avbrytes, muligens av innringeren selv.

(20) (K06samt1)

- 1 P: Det er 'vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
 2 K: (0.3) Jeg var 'forberedt på å si 'hei 'søta,  
 3 (hv) 'sier du til 'det?  
 4 'legger du på 'da?  
 5 nei.  
 6 hhhhhh.  
 7 (0.9)  
 8 P: nei 'det du må være 'forberedt på,  
 9 er at eh 'denne 'samtalen,  
 10 K: 'glimrende,  
 11 for det (da) 'bruker vi det i 'rettssaken mot 'dere!  
 12 (1.0)  
 13 'inklusive ju'stisministern ↑'selv!  
 14 (\*se) \*og::: eh 'Bondevik går 'fri,  
 15 for han 'er så 'dum i 'hue så han 'går det ikke 'an å anklage,  
 16 men det erke 'jeg,  
 17 (0.3) og ikke 'du 'kanskje,  
 18 men du 'er vel: .hh litt 'frekk mot \*meg er dukke 'det a?  
 19 (0.8)  
 20 .hhh og jeg 'tåler ikke det 'minste '\*nå.  
 21 (0.7)  
 22 'heller ikke fra 'noen som 'helst.  
 23 (0.6)  
 24 'selv om det var !keisern 'selv de (sku) (g) 'ud 'fader i  
 25 'himmelen som 'krenket meg på det babelibabb.  
 26 (3.9)  
 27 ((lyd av røret som legges på?))  
 28 (5.8)  
 29 ((et slag opptattsignal))  
 30 ((Lyd av telefon som legges på)).



En avledning som derimot har en strukturerende effekt dersom åpningssekvensen ikke går som forventet, er en høflig forespørsel om hva en kan hjelpe med, som vi så i CIS 212 ovenfor ("may I help you?"). Dette er også samme mekanisme som ble brukt i samtale (5) til "Mid-City Emergency". Som vi ser av følgende eksempel:

(21) (0216016)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) Ja god'dag 'Vakta 'Sentrum,  
 3 (0.6)  
 4 Hvor kommer 'du fra?  
 5 er du fra (0.9) 'littegranne 'ovenfor 'Bergen eller?  
 6 P: (0.6) 'neei,  
 7 (0.3) 'Hva kan jeg 'hjelpe deg med?  
 8 K: (0.3) (0.8) ((navn slettet)) heter 'jeg.  
 9 P: jaa,

Det samme kan skje dersom kunden ikke viser tegn til å komme til poenget:

(22) (0631018)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) .hhhhh ja 'har de 'stengt på 'Stovner?  
 3 (1.4)  
 4 P: 'De::: 'ska vel ha 'oppe til klokka 'tre tror jeg,  
 5 K: (0.6) (å ja) de 'svarer ikkje der.  
 6 bare 'lurt på om de har 'vært der ute i 'morra.  
 7 (0.9)  
 8 P: om de har 'vært (.) på sta'sjonen?  
 9 K: (0.5) hhja,(0.2) 'etter det.  
 10 P: (0.4) ja de 'ska ha 'åpent på vanlig 'dagtid 'de som [eh  
 11 K: [de 'svarer (heller) ikke,  
 12 P: (0.5)'gjør de ikkje 'det nei,  
 13 (0.9)  
 14 K: \*nei,  
 15 P: (.) men det kan 'hende de::: e :: 'opptatt då,  
 16 at de holder 'på med no ant,  
 17 K: (0.6) \*holder 'på med no 'anna ja,  
 18 P: (0.2) mhm,  
 19 (0.2) var det noe 'vi kunne hjelpe deg 'med eller,  
 20 (1.8)

I samtalen ovenfor er det ikke annet enn åpningsreplikken ("Politivakta Sentrum") og spørsmålet i linje 19 som skiller dette fra vanlig småprat. Dette er klar og viktig forskjell fra de amerikanske samtalenene til nødtelefonen. Det signaliserer at Vaktas funksjon er en annen enn nødtelefonen og at slik småprat ikke oppfattes som irrelevant.

Her går jeg tilbake til Schegloffs observasjon (sitert ovenfor), om at der åpninger synes å utføres på en annerledes måte, kan det være at forskjellene likevel kan forstås ut fra samme eller underliggende struktur, når de sikter mot det som er viktig for samhandlingen og/eller for deltakerne (2002: 249).

Det synes etter hvert klart at variasjonene i åpningsfasen av samtalen til politivakten nettopp kan forstås ut fra en slik underliggende struktur, som bygger opp mot det som er viktig for samhandlingen. Det som er viktig i denne sammenhengen er å gi publikum den hjelp, de råd eller den oppmerksomhet som det er behov for, innenfor mulighetenes grenser. Da blir åpningens funksjon like klar, nemlig å slippe kunden gjennom med det han eller hun har på hjertet, uten strenge krav til formaliteter eller spesifikasjoner – før det eventuelt viser seg nødvendig senere i samtalen. Åpningen fungerer bokstavelig talt som en ”åpning”, som en anledning til å legge frem sin sak overfor politiet. Det kan forklare at selv om åpningssekvensen har klare institusjonelle trekk, gir den også rom for betydelig variasjon og også for uformelt prat. I stedet for at formaliteter skaper avstand, overlates initiativet til kunden som selv kan velge form og stil.

Bruken av tid er i seg selv interessant. I Vaktas arbeid er tid i utgangspunktet en knapp ressurs, med folk i kø foran skranken for å få hjelp og telefoner som ringer ustoppelig. Likevel, når en først kommer frem til skranken eller når telefonen først blir besvart, synes tidsbruken å bli mindre viktig. Det er en klar forskjell fra den ofte stramt reduserte åpningssekvensen i de amerikanske eksemplene, der formatet er kortet ned til det helt nødvendige. Vaktas representant gir generelt sine kunder et større spillerom enn en kunne forvente, hvilket viser seg allerede i åpningssekvensen.

Hensynet til økonomisk bruk av tid gir seg likevel utslag i at Vakta nesten uten unntak gir sine svar i form av minimale responser, enten det er som en hilsen (”hei du”, ”hallo ja”,) eller som bekreftelser i et avventende eller spørrende tonefall (”ja”, ”nei”, ”mhm”), så lenge kunden ikke har forklart hvorfor en ringer. Slike svar spiller ballen, dvs. neste tur, over til kunden, som en indirekte oppfordring om å komme til saken. Det kan være en grunn til at hilsningssekvenser forblir ufullstendige, og også en forklaring på noen av de ganske lange åpningssekvensene der kunden får beholde initiativet mens Vakta holder seg avventende. Det er kunden som får snakke i denne fasen av samtalen. Fokus er på ”ankerpunktet”, selve årsaken til at det ringes.

## 5. NÆRHET OG DISTANSE I SAMTALEN

### **5.1 Politisamtalen: Et møte mellom institusjon og person**

Politets samtaler med publikum skiller seg først og fremst fra vanlige, dagligdagse samtaler ved at den ene part representerer politiet som institusjon, mens den andre er en vanlig samfunnsborger. Videre er institusjonelle samtaler per definisjon saksorienterte og målrettede, noe som vil gjenspeiles i et språk som er saklig, formelt og preget av personlig distanse. Det institusjonelle aspektet vil også reflekteres i bruken av institusjonelle formuleringer og kategorier, for eksempel bruken av "vi" på institusjonens vegne.

Saksorienteringen vil også nødvendigvis gi samtalen et mer eller mindre tydelig preg av rutine, både i samtalsstrukturen, i måten turtakingen organiseres på, og ved standardiserte språklige prosedyrer. Det er en konsekvens av at stadig gjentatte arbeidsoppgaver uunngåelig vil måtte resultere i standardiserte måter å løse oppgavene på (Drew & Heritage 1992: 44).

Institusjonens representant har dessuten i kraft av sin ekspertrolle en maktposisjon overfor den andre, i politiets tilfelle ytterligere forsterket av politiets reelle makt. Hvordan denne maktposisjonen kommer til uttrykk i politiets publikumssamtaler vil bli behandlet nærmere i kapittel 6, om dominansmønstre i samtalsens ulike faser.

Fra et publikumperspektiv vil dessuten det å ringe politiet være en betydningsfull handling, på linje med andre "sosialt erkjente aktiviteter" som beskrives med faste begrep som å "gå til doktor" eller "konsultere advokat" (Linell 1990b: 19, 21). Slike handlinger vil for de fleste oppleves som sosialt viktige, gjerne også forbundet med noe rituelt. Det signaliserer noe spesielt, noe problematisk, ofte også noe som berører en selv personlig.

Dette gir institusjonelle samtaler et asymmetrisk preg utover selve maktdimensjonen, ved at det som for den profesjonelle er vanlige arbeidsoppgaver og dermed daglig rutine, sjelden eller aldri vil være det for lekpersonen som tar kontakt. I denne forskjellen mellom organisasjonens oppfatning av hva som er en rutinesak og det som fra kundens synspunkt er en spesiell, kanskje unik hendelse som også kan ha stor personlig betydning, ligger det også en kime til konflikt (Drew & Heritage 1992: 50-51). Linell beskriver det slik:

"Often, and sometimes for good reasons, the final decisions (and agreements) are based on the professional's terms. The social encounter (however) becomes an arena where we witness a clash between different frames, the professional's world of expert knowledge and the layperson's everyday life world" (1990a: 167).

Eksemplene er mange på at det som er en enestående og ubehagelig hendelse for den det gjelder bare er ”mer av det samme” for politiet (Finstad 2000: 77). For den som får innbrudd i eget hjem, kan det oppleves som en skremmende og personlig krenkelse. For en bileier er det bekymringsfullt å ikke finne bilen igjen på forventet sted, eller å finne den innesperret av andre parkerte biler slik at en ikke kommer seg ut. Det er urovekkende å miste førerkortet eller å oppdage at passet er utløpt. Det er problematisk å mangle et anmeldelsesnummer som forsikringsselskaper krever for å utbetale penger. Dersom lommebok, mobiltelefon, veske eller bankkort er mistet, gjenglemt eller stjålet, kan opplevelsen være sjokkartet.

Sett med politiets øyne er imidlertid alt dette dagligdagse og rutinemessige hendelser som stadig gjentar seg. Det behøver ikke den som ringer være klar over. Og selv om han eller hun egentlig vet at ens sak er rutine for den andre, så gjør det kanskje ingen forskjell. Det er jo slik at ens egen sak alltid forblir spesiell i egne øyne.

”The clients - whose inquiries, troubles, illnesses, claims, and the like constitute an organization’s routine cases - are not generally themselves aware of, or concerned with, the pattern into which their individual cases fit. The client’s perspective often arises out of the particular circumstances which bring him or her into contact with the organization, perhaps for the first or only time, or at least not frequently enough to have developed a self-conception as a routine case” (Drew & Heritage 1992: 51).

For den som ringer politiet, har henvendelsen følgelig en personlig og individuell dimensjon. Om den konkrete grunnen til at politiet kontaktes er en stjålet lommebok, er en kanskje like viktig grunn til å ringe at den som er frastjålet lommeboka føler uro, bekymring, kanskje angst som følge av det som har skjedd, og derfor trenger noen å snakke med og støtte seg til, og som viser forståelse for den situasjon en befinner seg i. I politiets publikumssamtaler kan vi derfor forvente språklige virkemidler som kan utjevne avstanden mellom politiets profesjonelle hverdag og den andres ”lifeworld” situasjon.

En viktig strategi i denne typen samtaler vil være en systematisk anvendelse av høflighetsmekanismer for å signalisere hensynsfullhet og respekt, og dermed vilje til å ta hensyn til den andres ansikt eller ”face” (Brown & Levinson 1987).

Begrepet ”face” er opprinnelig introdusert av Goffman, men er også velkjent fra dagligspråket, som i uttrykket å ”tape ansikt”, dvs. å tape anseelse eller bli ydmyket i påsyn av andre. Brown & Levinson definerer ”face” på følgende måte:

- (i) ’face’, the public self-image that every (adult member of society) wants to claim for himself, consisting in two related aspects:
  - a) negative face: the basic claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i.e. to freedom of action and freedom from imposition.
  - b) positive face: the positive consistent self-image or ’personality’ (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of) claimed by interactants (1987: 61).

Mens påbud eller direktiver fra politiets side kan oppfattes som ansiktstruende handlinger, ut fra konsekvensene som dette vil ha for ens handlefrihet (ens negative ansikt), kan avslag eller avvísninger oppleves som trusler mot ens selvbilde (ens positive ansikt). Da kan en praktisk forebyggende strategi for politiet nettopp være å hindre eller dempe forventede negative reaksjoner med ulike høflighetsstrategier. For, som Brown & Levinson gjør oppmerksom på:

”normally everyone’s face depends on everyone else’s being maintained, and since people can be expected to defend their faces if threatened, and in defending their own to threaten others’ faces, it is in general in every participant’s best interest to maintain each other’s face,” (Ibid.)

I det påfølgende kapitlet skal jeg vise utvalgte trekk i politiets språkbruk overfor publikum, som både viser hvordan en personlig og uformell stil kan skape nærhet og kontakt, og hvordan en tilsvarende formalitet kan skape distanse. Videre vil jeg vise hvordan en aktiv bruk av høflighetsmekanismer vil signalisere respekt for den andres opplevelse av sitt problem, noe som også bidrar til å bygge relasjoner og opprettholde et godt samtaleklima.

For ved sin måte å kommunisere på, vil politiet også formidle holdninger overfor dem de er satt til å betjene. Både form og innhold av selv rutinemessige ytringer er avhengig av de valg som tas, noe som igjen kan få ulike følger for samtaleforløpet.

## **5.2 Dagligspråk og nærhetsstrategier**

Det er ikke uvanlig med innslag av uformelt dagligspråk i institusjonelle samtaler. Tidligere studier av språket i institusjonelle sammenhenger har vist at ”Vardagslivets perspektiv på de behandlede ämnena, lekmannens forståelse och interessen, tränger med nödvändighet in i samtalen” (Linell 1990b: 19). På samme måte har Zimmerman & Boden gjort oppmerksom på hvordan ”any workplace will yield numerous instances of ’informal’ or ’conversational’ interaction” (1991: 13).

I sin studie av politiavhør har Jönsson påvist en viss forekomst av vanlig hverdagspråk, dog uten å knytte dette til noen spesiell hensikt eller formål: ”Poliserna använder få fackuttryck, deras språk er snarare verdagslig oprecist” (1988: 20). Linell utdyper nærmere hvordan

”many institutional activity types allow for small talk also during core activities, perhaps as a means to create a more sociable atmosphere. The conversation feature thus invades institutional activity types, but to varying degrees, e.g. more in police interrogations (Linell & Jönsson 1991) than in criminal court trials (where small talk is virtually excluded), more in informal staff discussions than in formal board meetings” (1998: 243, fotnote).

Annen forskning har vist at bruken av vanlig dagligspråk i profesjonelle sammenheng kan ha en funksjon, ved at det bidrar til et bedre samtaleklima. I avhandlingen ”Communication in Medical Specialist Settings” er ett av funnene “a positive correlation between physician informal talk and patient satisfaction in the history-taking phase” (Eide 2004 :42). Det vises også til hvordan ”the communication behaviour of the physician, and in particular their socio-emotional communication — appears to be crucial in helping patients utter their concerns” (Ibid.: 39).

I sin hovedoppgave om ”Politiavhøret som samtale” har Gunnerød påpekt hvordan uformelt språk og personlige kommentarer fra politiets side, såkalt ”sosialt snakk”, brukes med overlegg som språklig virkemiddel til å dempe det asymmetriske maktforholdet som ligger i avhørssituasjonen, slik at avhøret blir mer likt en vanlig samtale (2005: 95). Dette beskrives også som en del av politiets bevisste relasjonsbygging overfor publikum: ”Med å være vennlig og forståelsesfull bygger politiet en relasjon som kan bli viktig i framtida” (Ibid.: 136). I politivaktens samtaler med publikum er et ikke-institusjonelt preg dermed å forvente, særlig fordi denne typen politiarbeid utgjør et servicetilbud overfor vanlige samfunnsborgere. Dette publikumsrettede aspektet må derfor forventes å gjenspeiles i den profesjonelles språkbruk.

Det vi finner er at i politivaktens samtaler med publikum er bruken av uformelt dagligspråk regelen, snarere enn unntaket. Uansett kundens måte å uttrykke seg på synes Vakta å holde fast på sin egen dagligdagse språkdrakt. Dagligspråket opptreer altså ikke bare som en speiling av samtalepartnerens språk og ikke bare ”i somlige typer och vissa faser av samtalen”, slik Linell (1990b: 19) har observert. I publikumssamtalene er Vaktas bruk av dagligspråk så konsekvent at det heller fremstår som en strategi i seg selv.

Et eksempel er hvordan standardformuleringer fremstår som spontane ved at de fremføres i den enkelte politibetjents individuelle språkdrakt. Som i de følgende eksemplene, der det rutinemessige i informasjonen om prosedyrer dempes av en uformell stil:

(23) (0301011)

- 1 K: 'spørsmålet er jo då 'hvor kan den le'vert noe i 'Vakta på 'Sentrum?  
 2 (1.0)  
 3 P: 'Alt (.) som: blir le'vert inn her det blir 'overført te poli'tihuset på 'Grønland,  
 4 K: (0.3) det 'blir det \*ja.  
 5 P: (.) mhm,  
 6 (.) [så det =  
 7 K: [( )  
 8 P: = det blir gjort hver 'mandag,

(24) (K02samt2)

- 1 K: Men er det 'dere: som 'drosjesjåførene leverer 'inn til?  
 2 P: (0.3) 'ja,  
 3 (0.2) det 'kan levere 'her,  
 4 (0.2) eh 'nå er e jo < !ukedag>,  
 5 så det kan 'og bli le'vert på 'Grønland,  
 6 K: (0.3) Mn \*eh d >er det det som er < 'hittegod[s]avdelingen?  
 7 P: [eh  
 8 ja.

(25) (0203014)

- 60 P: det 'er jo litt vari'abelt da,  
 61 hva de ::: (0.4)  
 62 de 'tar kanskje å samler det 'opp og: leverer det 'inn på  
 63 'slutten av 'dagen og sånn,

(26) (0203015)

- 62 P: det er 'ofte at de samler 'opp litt i 'taxisjåførene,  
 63 at eh det (0.9)  
 64 de leverer det 'inn: 'dagen: (0.3) derpå,

I eksemplene over blir opplysningene gitt som generell informasjon, i nøytral tredje person ("det blir gjort", "det er ofte de samler opp litt", "det pleier å"). Andre ganger henvender Vakta seg direkte til kunden i en form som gir inntrykk av at dette er en personlig vurdering av situasjonen, med påfølgende råd og forslag:

(27) (K02samt2)

- 23 P: nei >hvis du 'mista det i < 'går så er >det ikke 'sikkert at< de har fått levert det enda,  
 24 så du kan jo 'prøve i'gjen: eh:::: i 'morra,

(28) (0108041)

- 1 P: (0.6) eh hvis du 'ringer tju e 'to seksti 'seks,  
 2 K: (0.4) mhm,  
 3 P: 'nitti,  
 4 'femti.  
 5 K: ja,  
 6 P: (0.5) da kommer du te:: te 'hovedsta'sjon altså sen'tralbordet på poli'tihuset.  
 7 K: ja,  
 8 P: (0.8) og hvis 'du: 'da spør etter 'hitte'godskon'toret,  
 9 K: mhm,  
 10 P: (0.8) 'så,  
 11 (0.5) 'bør du få et godt 'svar.

(29) (0301011)

- 1 P: du får prøve 'hittegodskontoret igjen: eh:::: (0.4) 'over  
 2 'helligdagene tenker jeg,  
 3 så:=  
 4 K: ja,  
 5 P: = kan det 'hende de har fått den 'inn,  
 6 K: mhm,

(30) (0108048)

- 11 P: [du 'kan jo 'prøve:..... (.) 'prøve:..... i 'morra (.) for eksempel,  
 12 (0.4)

- 13 K: [ʔja,  
 14 P: [kan jo hende det 'kommer i 'løpet av 'dagen,  
 15 (0.2) og så::: (0.3)  
 16 K: 'nei for at [ʔjeg)  
 17 P: [ligger jo 'hittegodskontoret på::  
 18 'Grønland,

(31) (0217037)

- 1 P: nei be'klager,  
 2 (0.3) den [ (er ikke)  
 3 K: [( )  
 4 P: 'ikke 'fått inn,  
 5 'men eh,  
 6 'prøv litt 'seinere,  
 7 for 'det::: 'pleier å::: :  
 8 K: [( )  
 9 P: [ʔkomme litt,  
 10 'komme inn::: noen dager 'etterpå,  
 11 for å si det sånn,

Selv om språkformen lyder spontan, er det likevel tegn på at det som sies, er godt forberedt og har vært sagt flere ganger tidligere. I noen av eksemplene over (30 og 31) kommer nemlig opplysningene i en omtrent sammenhengende form, og uten at Vakta lar seg affisere av den andres forsøk på å skyte inn en replikk.

I de påfølgende eksemplene, som alle gjelder meldinger om innbrudd, ser vi at innholdet er omtrent likt. Det som skiller dem er utformingen i Vaktas eget individuelle språk.

(32) (K01samt1)

- 1 P: Ta og 'vente litte 'granne så skal jeg 'ta no og 'skrive på 'jeg.

(33) (0410010)

- 13 P: [hvis (0.2) hvis du:,  
 14 \*venter litt,  
 15 så skal jeg: bare finne noe å 'skrive 'med og 'på.

(34) (0304027)

- 18 P: (.) 'hvis du: 'venter >bittelittegrann<,  
 19 så skal jeg 'finne en::: eh::: 'perm,  
 20 så fyller jeg ut 'fortløpende mens du 'snakker?

I samtlige tre eksempler observerer vi en tydelig rutineformulering, tildekket av den muntlige og personlige formen samt nøling og leting etter ord, noe som gir et inntrykk av spontanitet.

En tilsvarende tilsynelatende improvisert form ser vi der det gis informasjon om prosedyrene for anmeldelse:

(35) (0630051)

- 114 P: ja det 'nærmeste::: : 'nærmeste [politistasjonen=  
 115 K: [fra  
 116 P: =for 'deg,  
 117 K: (.) ja.



118 P: (0.3) trenger nød'vendigvis ikke være 'Grønland hvis 'det ikke er 'nærmest,

(36) (K02samt3)

16 P: (0.3) Ja.

17 (0.4) Det::: 'hører til < 'Grønland >,

18 men det er sånn at du kan 'anmelde det hvor du 'vil hen,

(37) (0108010)

128 P: eh\*::: 'det du 'gjør 'da,

129 (0.2) 'er at (.) du 'møter,

130 (1.0) på::: 'nærmeste poli'tistasjon,

131 K: (0.4) 'ja,

132 P: (0.4) og (.) så 'anmelder du det 'da.

At Vakta selv er oppmerksom på at det rutinemessige i vanlige formuleringer noen ganger kan bli hørbart, fremgår av det følgende eksemplet. Her kommenterer Vakta sin egen språkbruk overfor kunden mot slutten av samtalen.

(38) (0631018b)

1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,

2 K: (0.2) .hhhja goddag,

3 (0.7) ((navn slettet)) som ringer,

4 (0.6) eh::: jeg 'jakta (.) på 'lommeboka 'mi som jeg har:: (0.3) 'lagt igjen i en '\*taxi.

5 P: (0.2) ja 'ha,

6 K: (.) 'også har jeg fått (0.2) 'tak i 'taxisjå\*føren,

7 som 'sier at 'han::: 'oppdaga 'den:: \* 'like 'etterpå,

8 og le'verte til \*en poli'tipatrolje på 'Smestad,

9 P: (0.5) ja.

10 (0.6)

11 K: 'også har jeg 'ringt 'hittegods:en 'nu:,

12 og 'der 'varkje komt 'inn noke,

13 P: (0.3) nei.

14 K: (0.3) så nå 'lurer eg på (.) 'kossen det 'kan

15 (0.6)

16 P: Då eh::: 'hvis den er levert (.) levert til en (.) politipatrolje på 'Smestad,

17 då er den 'heilt 'sikkert på Ma'jorstua,

18 K: (0.3) på Ma'jorstua?

19 P: (0.2) men [de

20 K: [( nå er)

21 P: (0.2) 'de har eh 'overlevering a:: av 'hittegods til 'hittegodskon'toret,

22 det har 'alle sta'sjonane: her i Oslo,

23 vi le'verer sen'tralt 'hen til poli'tihuset på Grønland,

24 (0.6)

25 K: 'O 'key.

26 P: (0.4) Det 'blir jo 'litt på 'rims.

27 K: heh [heh ((lavt))

28 P: [så 'den 'blir eh 'enten så 'ligger den 'nå 'på::: på Ma'jorstua,

29 eller så 'er den i for'sendelse 'ner te: te 'hittegodskon'toret,

Det er setningen "Det blir jo litt på rims" (i linje 27) som forteller at Vakta selv synes å høre at hun gjentar informasjonen omtrent på rams (linje 21- 23). Det er også denne replikken som gir samtalen en liten personlig vri: Ved å henvende til kunden som person, og indirekte forklare at hun selv er oppmerksom på rutinepreget i det hun sier, distanserer Vakta seg et

øyeblikk fra sin institusjonelle rolle. At kunden skjønner hva hun mener, viser dennes tilbakemelding i form av lav humring.

Når uønskede svar må gis, noe som er regelen snarere enn unntaket i forespørsler om tapte verdigjenstander er innlevert, gis disse vanligvis som en personlig beklagelse, ofte også med affektive uttrykk som viser hensyn til avslagets forventede skuffende virkning:

(39) (K02samt2)

1 P: 'Det ser eh:: 'dårlig ut,  
2 'det altså!

(40) (0303015)

3 P: (0.5) 'det: så 'veldig 'dårlig 'ut,  
4 dessverre!

(41) (0217037)

1 P: nei be'klager,  
2 (0.3) den [( er ikke)  
3 K: [( )  
4 P: 'ikke 'fått inn,

(42) (0215012)

1 P: Hei du,  
2 K: [ja,  
3 P: [beklager vi 'har ikke fått levert inn noen 'sånn  
4 [(.) vi,

(43) (0217028)

1 P: ha'llo ja.  
2 K: (0.5) ja,  
3 P: kan 'ikke 'se at eh:: at vi har 'fått inn no på !Sentrum,  
4 >ihvertfall<!

Slike rutinepregede avslag kunne like gjerne ha vært gitt i en mer direkte form som et ”nei, den er ikke kommet inn”. Likevel foregår avslaget nesten uten unntakelse i en form som tar hensyn til skuffelsen som svaret må forventes å gi. Enkle midler som ”dessverre” eller ”beklager” uttrykker medfølelse med situasjonen, mens en utsettende nøling signaliserer forståelse av at svaret vil skuffe og bekymre. I eksempel 43 ovenfor ser vi også hvordan et lite håp legges inn som trøst i linje 4: ”ihvertfall” antyder at gjenstanden kan jo være levert inn et annet sted.

At uttrykk for personlig engasjement er et valg fra Vaktas side, selv ved avslag på forespørsler som for den profesjonelle må være klart rutinepregede, ser vi av at slike avslag nesten alltid følges av nye initiativer fra den profesjonelle, som råd om alternative fremgangsmåter eller som en oppmuntring om ikke å gi opp. (Mer om dette i 7.3.1, om vanlige samtalemønstre etter avslag).

I det følgende utsnittet, fra en samtale om en bortkommet mobiltelefon, ser vi at Vaktas støttende utspill flere ganger forlenger en samtale som kunden egentlig har avsluttet:

(44) (0108048)

- 1 K: Da 'ern 'sikkert 'bort da!  
 2 (0.2) hm,  
 3 (0.4) ['greit det !hei,  
 4 P: [du 'kan jo 'prøve::::: (.) 'prøve::::: i 'morra (.) for eksempel,  
 5 K: (0.4) ['ja,  
 6 P: [kan jo hende det 'kommer i 'løpet av 'dagen,  
 7 (0.2) og så::::: (0.3)

Ved å ta et nytt initiativ i linje 4 ("du kan jo prøve i morra") blir kunden oppmuntret til å fortsette samtalen. Det skjer i form av en forklaring om grunnen til at hun håpet på et positivt svar. Hun har nemlig ringt nummeret og fått svar:

- 21 K: Og 'da:: 'var det 'en som 'tok tele'fonen ↑da,  
 22 og hun 'sa at hun skulle le'veren til poli'tistasjonen der hun 'bor,  
 23 (0.2) 'fant på 'det lissom!  
 24 (1.3)  
 25 P: 'ja ikke '↑sant,  
 26 K: (0.2) mhm,  
 27 P: men det !kan jo 'hende?  
 28 K: (0.4) det !kan jo 'hend!  
 29 P: (.) 'jada,

At kundens her trekker en negativ konklusjon etter sin beretningen om den muligens uærlige finner som antakelig bare "fant på det lissom" (linje 23) bekreftes både av den lange pausen i linje 25 og Vaktas påfølgende "Ja ikke sant," i linje 26. Så tar han likevel nok en gang et initiativ i form av en personlig og trøstende vurdering av situasjonen: "men det kan jo hende?" Det fører til at kunden beslutter at hun skal ringe tilbake igjen senere. Det får nok en gang oppmuntrende støtte fra den andre:

- 35 K: men jeg kan 'prøv igjen på 'mandag 'ell:er i 'morgen jeg.  
 36 P: (0.3) > ja gjør det du <.  
 37 K: mhm,

I denne samtalen er det altså Vaktas gjentatte oppmuntring som bidrar til å holde samtalen i gang, til tross for at den andre egentlig var forberedt på å avslutte den allerede i linje 3, som respons på et tydeligvis negativt svar.

Vaktas språk kan også vise et skiftende mønster mellom sitt eget personlige engasjement, uttrykt ved det personlige pronomenet "jeg", og den distanserende referansen til politiet som formell institusjon, uttrykt ved å henføre til tredje person ("det", "de" og "politiet"). Under fra en samtale der innringeren plages av trusler fra tidligere kjæreste:

(45) (0627023)

- 30 K: 'er:: det 'n::oen som 'kan::: 'dra til ham?  
 31 P: (0.2) [Det:: 'altså,  
 32 K: [Han er (en)  
 33 P: har du 'anmeldt ham for 'dette 'her?  
 34 (0.7)  
 35 K: Eh .hh nei 'egentlig 'ikke,  
 36 P: [nei  
 37 K: [fordi 'faren hans 'er:: (0.6) ((yrke slettet)),  
 38 og jeg 'trodde det ville [( )  
 39 P: [å ja,  
 40 det::: 'spiller ingen rolle 'det,  
 41 hadde jeg vært 'deg så ville jeg 'anmeldt og det blir 'ikke gjort no 'med det før du  
 42 'anmeldern!  
 43 'hhhhh  
 44 K: Mhm,  
 45 P: må 'foreligge en 'kriminalsak før poli'tiet 'gjør no vet du.  
 46 (0.4)  
 47 K: 'O 'ke.  
 48 (0.2)  
 49 P: så::: hvis 'han 'virkelig har 'holdt på med 'sånt,  
 50 så ville jeg ikke 'nøle med 'det.  
 51 (0.6)

På oppfordringen om ”noen kan dra til ham” distanserer Vakta seg raskt med et nøytralt og nølende ”Det” og et utsettende ”altså”, før hun i neste replikk avbryter kunden (linje 33) med et direkte ”har du anmeldt ham for dette her?” Det benektende svaret og begrunnelsen (det betydningsfulle yrket til eks-kjærestens far) avbrytes på nytt av Vaktas direkte og engasjerte råd: ”Det spiller ingen rolle det, hadde jeg vært deg så ville jeg anmeldt”.

Så legger hun til en referanse til det formelle regelverket: ”Det blir ikke gjort noe” før hun igjen (linje 41- 42) understreker kundens personlige ansvar: ”før du anmeldern”, fulgt av en hørbar utpust, også et tegn på engasjement. Deretter (i linje 45) understreker hun på nytt institusjonens formelle og regelstyrte karakter: ”Må foreligge en kriminalsak før politiet gjør noe vet du”, før hun på nytt engasjerer seg – riktignok etter først å ha tatt et lite forbehold (i linje 49) : ”Hvis han virkelig har holdt på med sånt” – med en direkte oppfordring ut fra egen vurdering: ”så ville jeg ikke nøle med det”.

Når direktiver skal gis skjer det også ofte i en personlig form, som en direkte oppfordring fra Vakta til kunden, noe som også gir budskapet ekstra styrke. Samtidig vil det som deretter skjer, bero på forhold som ligger utenfor Vaktas kontroll, noe som også kan vise seg i valget av pronomen. Som i følgende eksempel, der politiet blir oppringt på grunn av butiktyveri. Tyven er tatt i forvaring av de butikkansatte, som nå trenger assistanse fra politiet.

(46) (K02samt1)

- 1 P: 'Greit.  
 2 Nei men > jeg skal 'ringe opera'sjons < sentralen 'jeg og.  
 3 (0.4) så >får vi se og så < sende en 'bil.  
 4 (.) bort,  
 5 K: (0.3) Greit det,  
 6 P: jeg 'kan ikkje garan'tere hvor lang 'tid det tar, det kommer  
 7 'an på hvor 'mye det er å 'gjøra,

Vi ser at Vaktas valg av pronomen skifter, avhengig av hvem det er som styrer handlingene. Først et personlig engasjement i linje 2 ("jeg skal ringe"), så et litt fjernere "vi" på etatens vegne i linje 3, deretter et personlig forbehold om tiden det kan ta ("jeg kan ikkje garantere" i linje 6), og så, med en henvisning til den mer distanserte grunnen til usikkerheten, ved bruken av et nøytralt pronomen i linje 7: "kommer an på hvor mye det er å gjøre".

Samme henvisning til institusjonen ved et distansert tredjepersons "de" ser vi i følgende eksempel:

(47) (0631018)

- 1 P: men,  
 2 hvi hvis det 'blir no,  
 3 så 'få::: r du:: eh:::.....  
 4 det 'blir no 'bråk i 'morgen så er det jo 'bare å 'ringe operas'jonssen[tralen  
 5 K: [(ja)  
 6 P: og::: (0.2)  
 7 K: ja,  
 8 P: for'telle 'hva som 'skjer,  
 9 og så får de 'se om de har en 'bil 'ledig som de kan 'sende,

Fra å snakke direkte til den andre ("så får du", i linje 3) går Vaktas uformelle språkbruk over til å bli institusjonelt nøytral i linje 4: "det er bare å ringe", og med fortsatt referanse til tredjepersons "de" i linje 9: "så får de se om de har en bil ledig som de kan sende".

Skiftet i pronomen kan også bekrefte institusjonens autoritet. I det påfølgende utsnittet som gjelder en melding om trusler og steinkasting mot ruten til en kunde som bor i første etasje, som lenge har vært plaget, og som nå er redd:

(48) (0629029)

- 8 P: Ja.  
 9 (2.1)  
 10 så 'da må du 'hvis: at eh 'noen 'prøver å 'komma 'inn til deg,  
 11 og så 'bryte opp 'døra eller 'slå inn 'vinduet hos deg,  
 12 så må du 'ringe 'nødnummeret og så 'si hvem du er og 'hvor du 'bor hen.=  
 13 K: ja.  
 14 P: = så blir det 'sendt en 'bil eh 'ganske 'umiddelbart.

Her snakker Vakta rett til kunden med klare direktiver om fremgangsmåten i tilfelle noe skulle skje igjen, med gjentatt bruk av det personlige pronomenet "du" og "deg", og med

forsikring om at hvis prosedyrene følges, så blir resultatet at da ”blir det sendt en bil umiddelbart”, der ”det” fremhever det institusjonelle i løftet han gir.

### **5.3 Fagspråk**

Så langt har jeg vist hvordan uformelt dagligspråk kan dempe det upersonlige preget som ofte gjentatte rutineformuleringer lett risikerer å få. Slik tildekkes også det asymmetriske forholdet mellom politiets status som øvrighetens representant og innringerens posisjon som vanlig samfunnsborger. Det dagligdagse språket skaper et inntrykk av tilnærmet likevekt mellom samtalepartnerne.

Til tross for dette er det ikke til å unngå at politifaglige ord og uttrykk også vil måtte anvendes overfor det generelle publikum, fordi et spesialisert fagspråk er en naturlig og nødvendig del av ethvert profesjonelt miljø. Fagspråket gjør det mulig å kommunisere presist og effektivt, ikke bare med kolleger, men også med folk fra andre og tilstøtende profesjoner. Det sikrer at begreper og prosesser oppfattes på samme måte og hindrer dermed misforståelser. Det gjør det også mulig å kommunisere internt om en felles opplevd virkelighet i ord og vendinger som kan være meningsløse for dem som ikke tilhører miljøet.

Overfor publikum vil anvendelsen av politifaglige ord og uttrykk samtidig bidra til å formalisere situasjonen og dermed understreke politiets myndighet og sakens formelle sider. Fagspråk vil dermed også ha en avgrensende og distanserende funksjon overfor omverdenen, samtidig som spesialiserte faguttrykk og formuleringer kan understreke den profesjonelles ”spesialist”-status overfor den andre i rollen som lekperson (Drew & Sorjonen 1996: 100). Det forklarer også hvordan bruk av fagord overfor en ikke-fagperson kan ha en utestengende funksjon og slik være ”en arrogant måte å framheve det manglende fellesskapet på” (Vagle 1999: 158). Blakar sier det slik:

”Tenk berre på to som snakkar saman på et språk, ein dialekt eller eit teknisk fagspråk som vi andre ikkje forstår. Vi ser korleis dette konstituerer eit sosialt fellesskap mellom dei to som vi andre er stengt ute fra” (1996: 41).

Spesialiserte faguttrykk kan altså ha negativ virkning dersom de brukes på feil plass. I mange av samtalene merker vi da også at Vakta er oppmerksom på dette, og tar hensyn til at fagterminologi kan virke distanserende eller forvirrende på den andre i sin rolle som ”lekperson”. Et eksempel er følgende samtale som gjelder et mistet førerkort. Slike forespørsler om tapte eiendeler er blant politivaktens aller vanligste rutinehenvendelser. Variasjonene er små og samtaleforløpet forutsigbart.

(49) (K02samt4)

- 1 P: 'Sentrum politistasjon 'Vakta,  
 2 K: (0.2) ja, hei du det er (2.6) ((navn og gjensidige hilsener slettet))  
 3 jeg 'tok ut sertifi'katet mitt ut av 'lommeboka,  
 4 og:::: hadde 'joggedressen på meg,  
 5 og an'takeligvis 'mista det eller for'lagt det !ett eller 'annet 'sted,  
 6 P: (0.3) 'ja,  
 7 K: (0.5) Hva 'gjør jeg 'da?  
 8 P: (0.5) eh:::: 'hvis du skal 'ut og (.) 'kjøre nå i 'nærmeste framtid det 'skal du 'sikkert,  
 9 så må du få deg en sånn 'midlertidig 'kjøretillatelse,  
 10 K: (0.4) 'Mhm,  
 11 P: (0.2) og så::,  
 12 hvis du har 'mistan da så kan du skrive en sånn <'tapsmelding> på den.  
 13 (0.2) sånn som vi sender til 'hittegodskontoret,  
 14 og 'hvis det 'da: 'kommer inn,  
 15 så blir den,  
 16 (0.5) det blir den 'uansett da.  
 17 Den blir sendt til 'deg.  
 18 K: (0.3) Mhm,  
 19 (0.8)  
 20 (Eh eh) o'key.  
 21 (0.6) (ja,) (0.4) ((knirkelyder)),  
 22 'Eh det var (0.2) 'var ikke i 'dag men det var i (0.5)'forrige dagen,  
 23 P: (0.2) mhm,  
 24 K: (0.3) så at dette er seint eh:::: (0.3) jeg kan ikke !finne det igjen,  
 25 jeg er helt for!tvila litt da.  
 26 P: (0.5) ja,  
 27 (0.2) men detta ordner seg det er 'bare å 'ta:::: (0.3) kontakt med nærmeste poli'tistasjon,  
 28 så 'får du 'skrevet ut 'det på 'dagen.  
 29 K: (0.5) 'O 'key.  
 30 P: (.) .hhja,  
 31 K: (0.3) så 'bra,  
 32 'takk skal du 'ha!  
 33 P: mhm,  
 34 K: (0.3) hei!  
 35 P: hei,

Her observerer vi først og fremst Vaktas gjennomgående bruk av dagligdags og uformelt språk, både i ordvalg og stil. Et eksempel er bruken av demperen "sånn" i linje 9: "sånn midlertidig kjøretillatelse", og i linje 12: "en sånn tapsmelding". Vi aner også at for politikvinnen som snakker er ikke denne måten å uttrykke seg på helt tilfeldig. I politisammenheng er både "midlertidig kjøretillatelse" og "tapsmelding" formelle faguttrykk. Ved å sette "sånn" foran disse ordene dempes imidlertid det formelle preget, og signaliserer at den som bruker dem vet at kunden kanskje ikke er fortrolig med slik terminologi. I linje 12 uttales også "tapsmelding" litt ekstra tydelig. Dermed distanserer hun seg selv i noen grad fra de formelle ordene og tar samme perspektiv på dem som kunden antakelig har, nemlig at dette er profesjonelle politiuttrykk. En annen grunn kan det neppe være, for dette er dagligdagse fagbegreper for den som har sin arbeidserfaring fra etterforskning og ordenstjeneste.

Språket har ellers lite preg av å være institusjonelt. Formen er snarere uformelt ”muntlig”, som i linje 12: ”Hvis du har mistan da så...”, og i linje 16: ”sånn som vi sender hittegodskontoret”. I beskrivelsen av formalitetene i forbindelse med hittegodskontoret (linjene 13-16), har setningene et preg av spontanitet, ved Vaktas avbrutte setning i linje 15 med innskuddet ”det blir den uansett da” i linje 16.

Denne antydningen av improvisasjon merkes også i måten Vakta besvarer kundens spørsmål om råd (i linje 7). Svaret blir ikke gitt som et direktiv, men som et ledd i en tankerekke. Først som en liten hørbar nøling (linje 8) ved et uttrykket ”eh:::”, så i form av en pre-sekvens som en begrunnelse for det som følger: ”hvis du skal ut og kjøre i nærmeste framtid og det skal du sikkert”, så rådet om å skaffe en nødvendig midlertidig kjøretillatelse, og så anmodningen om å skrive ”en sånn tapsmelding” (linje 12). En merkbar effekt av dette uformelle språket er at det minsker avstanden mellom det institusjonelle i situasjonen og kundens individuelle og personlige problem. Samtalen foregår mellom ”likemenn”, fra person til person.

Så, i linje 22 - 25, følger noen usammenhengende spontanreplikker fra kunden som viser at dette er langt fra en rutinehendelse for ham, noe som særlig vises i det lille emosjonelle utbruddet i linje 31: ”jeg er helt fortvila litt da”. Det får Vakta til å reagere med medfølende oppmuntring: ”Ja, men detta ordner seg” (i linje 27), det er ”bare å ta kontakt med nærmeste politistasjon” (linje 27-28), noe som også begrunnes med det fordelaktige for kunden ved å gjøre det: ”Så får du skrevet ut det på dagen”.

Kundens takk og avskjedsreplik: ”Så bra, takk skal du ha” (i linje 31-32) bekrefter at oppmuntringen har roet ham. I Vaktas svar ligger det kanskje et lite spor av rutinemessig automatikk, ved et tilbakekoblingssignal (”mhm”) etter at samtalen egentlig er avsluttet og der en høflighetsfrase heller kunne ventes.

I denne korte samtalen finner vi også en rekke av politiets ofte gjentatte standardutsagn, men i dagligspråkets form. Med ”standard” menes det som rutinemessig skal eller kan sies i slike samtaler. Først ”Så må du få deg en sånn midlertidig kjøretillatelse” (linje 9), deretter ”skrive en sånn tapsmelding” (linje 12), ”sånn som vi sender til hittegodskontoret” (linje 13), ”den blir sendt til deg” (linje 17), ”detta ordner seg” (linje 27), ”bare å ta kontakt med nærmeste politistasjon” (linje 27), ”så får du skrevet det ut på dagen” (linje 28). På tross av at dette er rutineformuleringer, gir det lite formaliserte språket inntrykk av spontanitet og også (i linje 27) personlig involvering fra Vaktas side, noe som er heller uvanlig i institusjonelle samtaler (Drew & Heritage 1992: 24) og som jeg også tidligere har påpekt.



Synonyme reformuleringer som markering av at begrepet som brukes er et formelt faguttrykk kan forekomme relativt ofte. Eksempler:

(50) (0216066)

25 P: for 'da må vi ha noe som heter en for'mell 'savnetmelding,  
 26 .hhhh så da må eh 'noen møte opp personlig,  
 27 og så 'melde den personen 'savnet og så må vi sette i gang (0.5)  
 28 under'søkelse 'uti fra 'det da.

(51) (0525003).

94 P: For det det 'har egentlig ikke no: 'stor be'tydning,  
 95 om det:: (0.5) (> jeg kunne kanskje ha<) 'skrevet det i::: 'PO loggen vår,  
 96 men det::: \*eller den 'loggen vi bruker til 'vanlig.

(52) (0526027)

69 P: eh det som er 'nå vet du i 'høytida,  
 70 det er at eh 'åstedsgruppene altså de spesialenhetene våre,  
 71 K: mhm,  
 72 P: de er her selv'følgelig ikke 'på for så mye folk 'har vi ikke,

(53) (0110015)

43 P: .hhhhhhh det er jo de 'vanlige prosedyrene vi har (heter) 'åstedsgruppa det  
 44 er 'de som skal ut og 'se på dette her hhh,  
 45 K: Jaa,

Interne uttrykk kan også forklares i form av en utfyllende beskrivelse:

(54) (0109084)

45 P: [ 'inne på 'autosys,  
 46 på 'det::: (0.6) < 'bil eh re'gisteret >,

(55) (0630051)

66 P: 'Det (.) som jeg (.) kunne 'tenke meg at (.) du 'gjorde,  
 67 K: (0.5) hva::?  
 68 P: (.) 'det som 'jeg kunne 'tenke meg at du 'gjorde.  
 69 K: (.) 'hva er 'det for no?  
 70 P: (0.2) det 'er at du 'kommer på en poli'tistasjon,  
 71 K: (0.3) ja,  
 72 P: (0.5) og så::: (0.2) kan du 'skrive en slags (0.4) sånn::: (.) 'tips:'melding,  
 73 (0.9) 'til en eh 'narkseksjon nar'kotikaseksjon,

Eksempelene over viser hvordan den profesjonelle markerer på ulike måter at et faguttrykk antas å være ukjent for den andre. I eksemplet over erstattes for eksempel et internt politiuttrykk ("narkseksjonen") med det formelle navnet: "Narkotikaseksjon". Dette er i tråd med Brown & Levinson's "code-switching" (1987: 110), et skifte fra politiets "in-group" terminologi til korrekt dagligspråk overfor kunden.

Derimot kan det oppstå problemer dersom kunden signaliserer at uttrykket ikke er forstått, og det likevel ikke forklares. En form for reparasjon som sjelden er vellykket i slike tilfelle er å gjenta det problemskapende uttrykket i stedet for å reformulere det eller å forklare det på andre måter. Som i følgende utsnitt:

(56) (0110010)

- 32 P: Men eh::: 'hadde du 'med eh:: hva skal jeg si de tingene som 'skal  
 33 være med i en 'anmeldelse i det 'brevet eller?  
 34 K: (0.4) Det eh 'vet jeg ikke jeg [( )  
 35 P: [at du fremsatte 'påtale og slike ting?  
 36 K: Hva sa du?  
 37 P: Altså at du 'fremsatte 'påtalebegjæring og 'såne ting?  
 38 K: .hhhhhhhh je::g har i 'hvertfall 'skrevet et 'brev,

Vakta oppfatter at hans første uformelle spørsmål ikke blir forstått av kunden, og at den andres nølende svar (i linje 34) krever reparasjon. Men ved at svaret gis som en presisering i form av faguttrykket ”fremsatte påtale” er kunden like langt (hans problem er tydeligvis at han ikke vet hva som skal være med i en anmeldelse eller ikke). Dermed kommer en ny og denne gangen direkte anmodning om reparasjon (linje 36). Ved at Vakta igjen gjentar begrepet påtale, nå i en enda mer formalisert form (”fremsatte påtalebegjæring”), blir kunden enda mer forvirret. Det viser seg i en lang og hørbar innpust, før en referanse til den informasjonen som tidligere er gitt: ”jeg har i hvertfall skrevet et brev”. Kunden har tydeligvis ikke skjont spørsmålet.

Et tilsvarende eksempel gjelder faguttrykket ”Åsted”. Kunden, som har et utenlandskklingende navn og snakker med lett aksent, har hatt innbrudd og spør hvordan han kan vite når politiet vil komme, og hvor lenge han må vente. Han får til svar at han kan ”ringe Vakta”. Svaret synes å forvirre. Han ber om reparasjon:

(57) (0303021)

- 217 K: 'spørre 'Vakta om (0.6)  
 218 P: 'om eh::: 'ja om 'Åsted 'er::: på 'vei snart!  
 219 (0.9)  
 220 K: om 'Vakta om 'poli'tiet er på vei?  
 221 P: (0.2) ja: 'Åstedsguppe 'heter det.  
 222 Åsted,  
 223 K: (0.5)'Å (0.2) 'steds.  
 224 (1.0) Å (.) steds (2.0) grup (0.2) pe?  
 225 P: (0.2) ja.  
 226 (0.7)  
 227 K: [( eh )  
 228 P: [men::: >eh::: je:::g<,  
 229 jeg 'kan jo jeg 'kan ta en tele'fon ned til 'Åsted nå,  
 230 skal jeg 'høre hvordan det 'ligger an,  
 231 hvis du >har lyst til å <['vite det  
 232 K: [ja 'kjempesint!

Kundens gjentatte anmodning om reparasjon i linje 220 får ingen forklaring, annet enn at samme begrep gjentas to ganger: ”Åstedstedsgruppe heter det. Åsted,” som om det skulle være uttalen av ordet som volder problemer. Likevel markerer Vakta at han skjønner at ordet er ukjent, ved tilføyelsen ”heter det”, i linje 221. Kundens nøyaktige og langsomme

gjentakelse tyder igjen på forvirring og er igjen en anmodning om reparasjon. Til det svarer Vakta et noe meningsløst ”ja”, som om problemet nå er løst.

Den lange pausen som følger, brutt av et nølende ”eh” fra kunden, får imidlertid Vakta til å ta en beslutning. Kanskje skjønner han at kunden ikke forstår. For nå tilbyr han seg i stedet å ringe Åsted selv, ”hvis du har lyst til å vite det” (i linje 231), noe kunden besvarer med tydelig lettelse: ”Kjempefint!”.

Politiets koder for å stave er heller ikke alltid like velkjente for det vanlige publikum. I det følgende utsnittet har kunden ringt om en feilparkert bil som sperrer ham inne:

(58) (0526040)

45 K: '\*ja \*eh::: (0.3) eh 'nummeret 'er,  
 46 (7.1) ((nummer slettet))  
 47 P: (0.5) 'og det 'var,  
 48 (0.2) 'kilo 'bravo?  
 49 K: (0.7) 'hva?  
 50 P: (0.5) 'kilo 'bravo?  
 51 K: (0.8) ja,  
 52 (1.5)

Pausene, først etter Vaktas spørsmål i linje 48, så etter det gjentatte spørsmålet i linje 50, signaliserer tydelig at kunden blir forvirret, i tillegg til den uspesifikke reparasjonsinnlederen ”hva?” i linje 49. Vakta forklarer imidlertid ikke, men gjentar, som om den andre ikke har hørt ordentlig hva som ble sagt. Pausen i linje 51 tyder fremdeles på at noe ikke stemmer, men likevel bekrefter kunden denne gangen spørsmålet med et ”ja”, denne gangen fulgt av en enda lengre pause.

Bruk av formaliserte politifaglige uttrykk kan imidlertid også skje bevisst, dersom kunden viser manglende respekt for de råd som gis. Skiftet i språk gir utsagnet et formelt institusjonelt preg, noe som dermed fremhever politiets autoritet. Som i utsnittet under, fra en samtale med en pågående kunde som gjentatte ganger insisterer på å få taushetsbelagte opplysninger, mens Vakta flere ganger har avvist henne. Til slutt bruker Vakta formalisert språk til å markere distanse:

(59) (0630032)

144 P: [da får du be'nytte deg av de ] ka'nalene  
 145 som kan eh::: gi 'gi deg 'det da!

Denne måten å ordlegge seg på, med bruk av et formelt snarere enn et uformelt vokabular, beskrives som typisk for ”the language of the law” (Gibbons 2003: 85). Eksemplene er ”solicit” fremfor ”ask”, ”proceed” i stedet for ”go” og ”effect” i stedet for ”make”. Tendensen beskrives videre som ”particularly marked in the case of the police”, som et eget politispråk

eller ”cop-speak”, illustrert med følgende eksempel: ”I was proceeding down the highway in a south easterly direction”, i stedet for ”I was walking down the road” (Ibid.).

Jönsson beskriver også dette som en uttrykksmåte som er spesiell for politiet, likevel tydeligst i skriftlige rapporter. Men hun finner også at det ”även kommer till uttryck i polisernas sätt att formulera sig i dialogerna”, og at det da ”kortfattat kan beskrivas som en blandning mellan gammalmodiga eller byråkratiska (skriftspråkliga) ordväl eller vändingar” (1988: 20).

I utsnittet under ser vi en blanding av byråkratisk tale og dagligspråk overfor en kunde som insisterer på å få vite hvorfor mannen hennes er arrestert:

(60) (0304003)

- 40 K: herre'gud det 'er jo 'min 'mann og: jeg har 'rett til å 'vite det!  
 41 (0.5) Fordi han ble bare 'plutselig arre'stert 'uten 'grunn og 'uten 'ingen'ting!  
 42 P: (0.4) Ja,  
 43 jeg for'står at du har en: 'oppfattelse av 'det: .hhhhh jeg 'kjenner ikke 'te 'forholdet,  
 44 'men: eh: jeg 'kan dess'verre ikke 'gi no:e opplysninger om  
 45 'hva han er er arre'stert for,  
 46 (0.7) For 'de er 'veldig pri'vate!

I følge Senje er en vanlig praksis innen politi og rettsvesen å ”bruke et verbalsubstantiv og et tomt verb i stedet for å bruke en verbfrase” (2006: 81), altså nominalisering av verb, det Senje kaller ”substantivsyken” (Ibid.). Hennes eget eksempel er ”Ikrafttreden av loven skjer den 20. juni” i stedet for ”Loven trer i kraft den 30. juni”. Her er ”skjer” det tomme – altså overflødig – verbet. I eksemplet over ser vi at Vakta bruker samme konstruksjon, med et tomt verb (”har”) og substantivet ”oppfattelse” (i linje 43). Den enklere verbfrasen ville være ”at du oppfatter”.

Både verbalsubstantivet ”har en oppfattelse av det” (at kunden mener at mannen ble arrestert uten grunn), samt den noe omstendelige forklaringen som følger, skiller seg fra det avslappede dagligspråket som ellers preger samtalen. Slik markerer antakelig språkbruken at kunden her har krysset en grense og at samtalen nå har beveget seg inn på politiets enemerker, nemlig hensynet til personvernet og rettsystemets krav om taushetsplikt. Gibbons forklarer denne typen ordbruk som et ønske om å skape distanse og understreke profesjonell makt og autoritet:

”There is often no propositional reason for using this language, since it is not required for precise expressions of ideas. Rather it seems to be an attempt to be formal that goes beyond what is needed. It may sometimes be an attempt to adjust speech to a higher register (–) and to make claims to power and authority” (2003: 85).

I noen tilfelle kan bruk av faguttrykk både virke forvirrende og ekskluderende for den som ikke skjønner den interne betydningen av ordet. Det kan for eksempel skje dersom ordene som brukes er i vanlig bruk i dagligspråket og samtidig har en annen og spesiell betydning innen politiets fagsammenheng. Som i den følgende samtalen, der kunden har ringt for å etterlyse bekreftelsen på et anmeldt innbrudd, der papirene er sendt gjennom posten og der det har gått lang tid uten at hun har fått svar. Vakta har innhentet nødvendige personopplysninger og går inn på skjermen for å finne saken:

(61) (0306014)

- 73 P: Skal vi se skal vi gå inn her og så se,  
 74 Det var du som var for'nærmet ikke sant,  
 75 K: Nei::ei,  
 76 P: Det var det 'ikke nei.  
 77 K: nei heh heh heh heh ei,  
 78 P: Hvem var det som er fornærmet da,  
 79 K: heh jeg heh heh 'vet ikke,  
 80 Jeg var helt fornøyd med alt jeg.

Det fremgår tydelig av kundens svar ("var helt fornøyd med alt") at ordet "fornærmet" i en politifaglig kontekst er ukjent for henne. Vakta reformulerer spørsmålet i en form som samtidig introduserer nok et politifaglig uttrykk:

- 81 P: Men hvem er det som har 'inngitt 'anmeldelsen da,  
 82 K: Mhm .. inngitt,  
 83 P: Ja, hvem er det som har vært hos politiet og (0.3) og 'anmeldt dette her?  
 84 K: eh det er 'meg 'selv,  
 85 P: Ja,  
 86 (0.4) da er det vel du som er for'nærmet da,  
 87 K: Ja fornærmet på de på 'de som har 'vært her,  
 88 men jeg fikk jo god be'handling når jeg først begynte å (0.9) .hhh å jobbe med saken,  
 89 P: Sånn ja,  
 90 skjønner.  
 91 K: Ja ja ja nei,  
 92 eh jeg hakke vært vært eh',  
 93 Men eh selvfølgelig jeg var [jo ( ),  
 94 P: [det er du som er (rolle) som fornærmet i denne saken,  
 95 det er det jeg mener.  
 96 K: Ja.  
 97 ja ja [ja.  
 98 P: [mhm.

Vaktas første forsøk på oppklaring, ved spørsmålet om hvem som har "inngitt anmeldelse" (linje 81) fører til en reparasjonsinnledning fra kunden ("mhm.. inngitt") i linje 82. Vakta svarer med å reformulere spørsmålet nok en gang, nå i mer uformelle ordelag, om hvem det er som har "vært hos politiet og anmeldt dette her" (linje 83). Konklusjonen, om at "da er det vel du som er fornærmet da" får imidlertid igjen et svar (i linje 87 – 88) som viser hvor skoen

trykker, nemlig at kunden forstår ordet i dets dagligdagse betydning, noe hun prøver å sette inn i en meningsfull sammenheng.

Vaktas reaksjon i linje 89 – 90 ”Sånn ja, skjønner” kan i første omgang tyde på at han forstår hva som har forårsaket misforståelsen. Samtidig signaliserer kundens usammenhengende replikker i linje 91 – 93 at reparasjon fremdeles er på sin plass. Vakta griper inn med et nytt forsøk på avklaring, ikke ved å forklare hva fagbegrepet ”fornærmet” betyr, men ved å gjenta det, som om gjentakelsen skulle være nok til at den andre innser ordets ”rette” betydning. Om en slik reparasjonsteknikk er vellykket er usikkert. Kundens svar, i form av fire gjentatte ”ja.” med et fallende tonefall kan like gjerne uttrykke resignasjon som bekreftelse, mens Vaktas ”mhm.” (linje 98) kan tolkes som tvil.

I den videre samtalen som utspinner seg mellom de to er det etter hvert tegn til at Vakta kan være usikker på om den andre kan ha generelle forståelsesproblemer. Det viser seg i en merkbart langsommere tone, med tydelig uttale, forsiktige ordvalg og bruk av påfallende enkle ord og vendinger, selv innenfor vanlig dagligspråk. Kundens oppstykkede setninger og famling etter ord kan tyde på at også hun har inntrykk av at noe ikke stemmer.

Helt mot slutten av samtalen, som varer gjennom to lange opptak, tar Vakta så på nytt initiativ til å avklare nødvendige ansvarsforhold, men nå ordlegger han seg med en ganske annen forsiktighet. I det han nok en gang bruker faguttrykket ”fornærma” følges dette umiddelbart av en reformulering (linje 59):

(62) ( 0306016)

- 57 P: Det var 'det jeg spørte om i sta er det 'du som 'er fornærma så er det (0.4) ['du som er  
 58 K: [ja.  
 59 P: 'eier av denne eh:: av dette atelieret?  
 60 K: Ja.  
 61 P: Ja,  
 62 (0.6) Eh da 'er det 'helt 'uproblematisk ta med deg legitimasjon og kom ned gjerne det,

Denne gangen svarer kundens med et uforbeholdent ”ja” på spørsmålet om hun er lokalenes eier, og ikke bare om hun er ”fornærmet”. Hvilket bekrefter at uforklarte faguttrykk overfor publikum i beste fall kan skape unødig forvirring. I verste fall kan det skape distanse og ekskludering, ved at det markerer den profesjonelles kunnskapsovertak.

Gibbons gjør da også oppmerksom på at det ikke så mye er formaliteten og makten bak ”the language of the law” som skaper problemer mellom de lovkyndige og de som ikke er det, men at det snarere er fagspråkets ”technicality and use of ordinary words with specialist meanings” som skaper misforståelser og konflikt (2003: 45).

## 5.4 Gjensidig forpliktende høflighet

Et fast trekk i alle menneskelige samfunn er at en lengst mulig prøver å unngå å trå over grensen til andres territorium for ikke å true deres handlefrihet.

”This means that even when the power relationship is such that one party expects compliance, her/his question may be expressed in a less demanding way ‘could you tell me if...’ In this case the pressure on the answerer to provide information is masked, or perhaps mitigated, by politeness in the language” (Gibbons 2003: 99).

I det ulike maktforholdet mellom politi og publikum er det dermed å forvente at negativ høflighet vil inngå som en fast strategi, nettopp på grunn av at det asymmetriske maktforholdet i seg selv kan oppleves som truende av den svake part. Som beskrevet innledningsvis (under 5.1) er høflighetsmarkeringer, både som positiv og negativ høflighet, tegn på hensynsfullhet og respekt, og at en betrakter den andre som sin like.

I følge Gumperz er høflighet ”basic to the production of social order, and a precondition of human cooperation” (1987: xiii). Høflighet baserer seg på den sosiale mekanismen som kalles preferanse, menneskenes tendens til å foretrekke det enkle fremfor det mer kompliserte, som enighet fremfor uenighet, aksept fremfor avslag og innvilgning av en anmodning fremfor avvisning. Samtaleanalytisk forskning har videre vist at positive språkhandlinger foretrekkes fremfor et negativt svar, fordi positive svar ”build or enhance social solidarity” (Drew 2005: 90).

Dette åpner for en bevisst anvendelse av teknikker som kan foregripe en negativ reaksjon på et uønsket svar, fordi ”acceptances, agreements or grantings are produced in systematically different ways than their negative alternatives” (Hutchby & Wooffitt 2001: 43). Mens et positivt svar er det ”foretrukne” og kan gis umiddelbart og uten noen form for innpakning, vil alternativet, en ikke-foretrukket respons, kreve både tid og omtanke fra svarerens side for å dempe virkningen av svaret. Om en velger det ene eller det andre er ikke likegyldig, alternativene har forskjellige implikasjoner og kan påvirke de sosiale relasjonene mellom partene på ulik måte.

Noen vil kanskje innvende at en ikke-foretrukket respons i en servicepreget samtale neppe er noe annet enn en forutsigbar rutine som derfor ikke fortjener noen spesiell oppmerksomhet. Men høflighet er også noe en utfører, en prestasjon, et handlingsvalg. Som ten Have påpeker: ”Any instance of talk-in-interaction is built on routines of various sorts, but it is, at the same time, a unique achievement here and now” (2002: 41).

Rutinemessig høflighet blir dermed et valg blant flere muligheter, ”an achievement out of structured sets of alternative courses or directions which the talk and interaction can take”

(Schegloff 1986: 114). Det gjør bruken av høflighetsstrategier til et valg av en måte å uttrykke seg på, noe man ”får til”, noe man ”gjør”, i stedet for å gjøre noe annet.

I den følgende samtalen om en tapt mobiltelefon ser vi hvordan Vaktas bruk av høflighetsstrategier får konsekvenser, ved at det påvirker forholdet mellom de to. Første del av samtalen utgjøres omtrent i sin helhet av kundens forklaring om hvorfor han ringer:

(63) (0107005)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.2) Ja god'dag du.  
 3 (.) på 'lørdag,  
 4 så har jeg 'mistet en (.) mo'biltelefon i 'Storgaten.  
 5 P: (0.2) 'Mhm,  
 6 K: (0.2) Og så 'lurte jeg på jeg 'vet at 'dere leverer inn en gang i  
 7 uken omtrent,  
 8 'det som blir levert til dere.  
 9 P: (0.3) Ja.  
 10 K: (0.5) men jeg 'lurte på om 'dere kunne 'si meg,  
 11 om dere 'hadde en: eh:: en 'Ericsson,  
 12 (0.5) 'T sekstifem: eh::: telefon,  
 13 en 'blå (0.8) 'Ericsson?  
 14 P: (0.4) Hvis du 'venter litt,  
 15 så skal jeg gå og se?  
 16 K: (.) Og den 'har et 'SIM-kort fra (Pen).  
 17 (1.0)  
 18 P: Ja.  
 19 (0.2) En blå 'Ericsson,  
 20 'T sekstifem.  
 21 K: (0.2) Ja.  
 22 P: (.) Bare hold 'linja,  
 23 så skal jeg gå og 'sette deg eh (.) se 'bak her,  
 24 K: (.) 'Takk skal du 'ha,

Kunden går rett på sak direkte fra åpningshilsenen, uten å vente på svar og uten å presentere seg. Etter en redegjørelse av grunnen til oppringningen (frem til linje 8) følger en detaljert beskrivelse av den tapte mobiltelefonen. I linje 23 svarer Vakta halvveis med feil standardformulering i den aktuelle situasjonen: ”så skal jeg gå å sette deg eh”, men selv-reparerer raskt til ”se bak her” (linje 23). Han legger så røret fra seg for å se etter blant andre innbrakte gjenstander, og lenge nok til at opptaket avsluttes. At letingen tar tid, kan i seg selv være et signal om at oppdraget tas alvorlig. Så følger resten av samtalen i neste opptak:

(64) (0107006)

- 1 P: Ha'llo:.  
 2 K: Ha'llo ja,  
 3 P: Nei.  
 4 der var det 'ingen (.) 'slik mobiltelefon.  
 5 K: 'Nei.  
 6 Nei den 'er nok 'tapt.  
 7 P: Ja.  
 8 (0.5) Eh 'har du har du 'meldt den tapt?



- 9 K: Nei altså::::  
 10 (1.2)  
 11 \*jeg jeg eh 'gjør ikke 'det hh.  
 12 P: Nei det det eh er jo for'såvidt en: 'kjapp 'sak,  
 13 det er et lite 'skjema du 'fyller ut for 'hånd her nede hos 'oss,  
 14 og [så  
 15 K: [Ja,  
 16 P: så får du med deg en kopi av det,  
 17 og da .hhh er det:::: \*eh:: like godt som en 'anmeldelse  
 18 i forhold til for'sikringssselskapet blant annet.  
 19 K: (0.3) Ja.  
 20 Eh det er så lite å 'hente på det,  
 21 'ellers:: eh: men ellers 'takk,  
 22 P: 'Jo,  
 23 K: Ja,  
 24 P: Bare hyggelig,  
 25 K: Hei hei,  
 26 P: hei,

Svaret er altså nei, det tapte objekt er ikke innlevert – det vanlige svaret på liknende forespørsler. Kundens forventningsfulle ”ja,” i linje 2 går over til et resignert ”nei.” i linje 5. Fra linje 7 kunne altså samtalen ha vært over.

Men nå innleder Vakta en ny sekvens i form av et nytt initiativ, et spørsmål om tapet er meldt, noe kunden korrekt oppfatter som en oppfordring til å gjøre det. Svaret er et avslag i form av en ikke foretrukket respons (linje 9 – 11). Vakta følger imidlertid opp med nok et initiativ, med beskrivelse av det enkle ved prosessen og en liten ”gulrot” om fordelene av å ha meldt tapet overfor forsikringssselskapet. Kunden forblir uinteressert. Det antydes allerede i linje 15, ved et overlappende ”ja” midt i den andres tur, noe som markerer utålmodighet.

I slutten av samtalen ser vi også antydningen til omvendt asymmetri i forholdet mellom de to. Allerede fra linje 15 gir kundens overlappende ”ja” mens politimannen fremdeles snakker en antydning om manglende interesse for hva den andre sier, noe som bekreftes i det påfølgende avslaget i linje 20. Her er det altså politimannen som bruker tid på å gi råd, mens kunden signaliserer at han ikke har tid, verken til å høre etter eller til å følge Vaktas oppfordring. Det endelige avslaget kommer så i linje 19 – 21, i form av en markert ikke-foretrukket respons, med nøling, uttrukne lyder, en forklarende pre-sekvens (”lite å hente på det”) og til slutt: ”men ellers takk”.

Det høflige avslaget gir grunn til litt oppmerksomhet. Nå kan jo den høflige formen ganske enkelt skyldes at en ikke foretrukket respons i stedet for et direkte avslag bidrar til å opprettholde et godt forhold til den en snakker med, og det er kanskje ikke uventet fra en innringers side i en samtale med politiet.

Men kundens høflige avslag kan også sees som en refleks av Vaktas egen måte å ordlegge seg på, ved at henstillingen om å melde tapet gis i form av et alternativ og ikke som

et direktiv. Samtidig viser argumentasjonen respekt for kundens tid ("en kjapp sak", linje 12) og omtanke for de praktiske prosedyrene i forbindelse med tapet (linje 18: "i forhold til forsikringsselskapet"). Ved å forme sin henstilling på denne måten, viser Vakta også respekt for den andres behov for handlefrihet (hans negative ansikt, se 5. 1), i stedet for å insistere og øve press, noe som kunne ha virket truende på den andres selvbilde og provosert til et tilsvar i en mer direkte avvisende form. Det er denne hensynsfullheten som kunden synes å gjengjelde i sitt tilsvarende høflige avslag.

Goffman forklarer denne mekanismen på følgende måte:

"The combined effect of the rule of self-respect and the rule of considerateness is that the person tends to conduct himself during an encounter so as to maintain both his own face and the face of the other participants" (1967: 11 – 12).

Når en først har valgt å legge seg på en slik gjensidig forpliktende høflig linje overfor sin samtalepartner, vil dette også ha en konserverende effekt på formen i den videre samtalen, fordi den første strategien en velger vil deretter bli standarden for den videre samhandlingen.

"Just as the member of any group is expected to have self-respect, so also he is expected to sustain a standard of considerateness; he is expected to go to certain lengths to save the feelings and the face of others present, and he is expected to do this willingly and spontaneously because of emotional identification with the others and their feelings" (Ibid.: 10).

I tråd med dette gis da også vanligvis Vaktas direktiver i en neddempet form, i forsiktige vendinger og i en respektfull tone. Det viser hensyn overfor det som kunden i all sannsynlighet kan oppfatte som en trussel, mot eget territorium, hans negative "ansikt".

Slik kan effekten av gjensidig forpliktende høflighet, kombinert med symmetrien som skapes gjennom det uformelle dagligspråket og en tone som vektlegger Vaktas personlig engasjement i stedet for politirollens formelle autoritet, bidra til å forebygge og dempe den eventuelle friksjon som kan oppstå i samtalens løp, som følge av påbud eller uønskede svar.

Et eksempel på det ser vi i utsnittet under, hvor negativ høflighet fra Vaktas side demper trusselen mot den andres handlingsfrihet når et påbud må gis, her som en oppfordring til en kunde om å flytte en feilparkert bil:

(65) (0526053)

36 P: (0.7) Det:::: 'ringer en 'nabo her skjønner du::,  
 37 som 'sier du har 'parkert på 'plassen:: (0.8) plassen 'hans,  
 39 (0.6) så: eh  
 40 K: [eh  
 41 P: tenkte å 'varsle deg førn 'tauern bort!

Ved å fremstille henstillingen som et valg mellom to onder, har kunden bevart sin handlefrihet i en viss grad. At kunden oppfatter politiets henvendelse som hensynsfullhet viser seg i avslutningen, der han gjengjelder Vaktas høflige form:

- 60 P: [ så 'slipper du å::]: be'tale::: (0.5)  
 61 'tauing forn!  
 62 K: (0.3) ja.  
 63 (.) 'tusen takk skal du 'ha for [at du  
 64 P: [det er  
 65 K: 'ringte,  
 (.) 'kjem[pe 'fint!

Et annet eksempel på virkningen av anvendt høflighet er vi i det følgende samtaleeksemplet, hvor det er nettopp Vaktas hensynsfullhet overfor kundens positive ansikt som gjentatte ganger bidrar til å roe en kunde i affekt. Samtidig kombineres den profesjonelles høflige form med gjennomført saklighet i argumentasjonen. Første del av denne samtalen (linje 8 – 31) vil for øvrig også bli nærmere analysert i kapittel 6, som et eksempel på virkningen av tilnærmet symmetri mellom partene (mer om det under avsnitt 6.7).

(66) (0109084)

- 8 P: \*'ja.  
 9 for >det er ett eller annet< 'rart her for når jeg  
 10 'går inn på::: jeg kan 'finne deg på 'førerkortregisteret,  
 11 så 'står det ,  
 12 at du 'ikke har eh::: (0.3) .h > eller det står iallfall <når det står 'gyldig 'til,  
 13 så 'står det ikke at du har fått 'utstedt 'førerkort.  
 14 (0.6)  
 15 K: Jeg 'kom fra 'Statene jeg meldte 'innflytt[ing,  
 16 P: [ja,  
 17 K: i'fjor,  
 18 P: ja [(bodde) det jeg vil si er ] at ,  
 19 K: [< bodde der i 'mange 'år >,  
 20 P: du har 'sikkert 'ikke 'har eh 'fått det regi'strert på 'våre sys'temer 'her ennå.  
 21 \*Altså 'det kan '\*hende.  
 22 K: ja men det 'herre!gud altså,  
 23 < jeg 'har jo 'norske 'skilter >,  
 24 det må jo kunne [ ( < 'vise 'seg, > ( )  
 25 P: [>ja men har du< 'norsk  
 26 [ 'førerkort?  
 27 K: [ <på 'norske 'skilter >?  
 28 P: har du 'norsk 'førerkort?  
 29 K: (0.6) 'Je:g har ameri 'kansk 'førerkort!  
 30 P: ja 'riktig.  
 31 Derfor så ligger det 'ikke 'inne på [vårt (system)

Informasjonen fra Vakta om at kundens navn ikke finnes i førerkortregisteret synes å oppfattes som truende, en antydning om at han må ha gjort en feil. Iallfall besvares det med noe som lyder som en argumentasjonsrekke fra kundens side: ”kom fra Statene”, ”meldte innflytting i fjor”. Mens Vakta prøver å komme til orde (i linje 18), hever kunden stemmen og

poengterer ordene i en overlappende replikk: ”bodde der i mange år”, som et konkluderende argument. Vakta på sin side foreslår en mulig forklaring på fraværet av navnet hans: ”Du har sikkert ikke fått det registrert i våre systemer her ennå”.

Her viser det påfølgende emosjonelle utbruddet i linje 24: ”ja men det herregud altså!” (noe som utfordrer Vaktas autoritet og innebærer en kritisk vurdering av hennes arbeid) at nå er kunden virkelig i affekt. Det endelige motargumentet kommer så, igjen med hevet stemme: ”jeg har jo norske skilter! ”

Med det overdøyer han Vaktas konfronterende spørsmål om han har norsk førerkort ved å gjenta nok en gang: ”norske skilter”. Vakta svar er imidlertid kun et gjentatt spørsmål om han har norsk førerkort. Den lille pausen (0.6 sekund) før hans implisitte men uttalte ”nei” kan være et tegn på at han nå plutselig skjønner hvor feilen muligens ligger: Førerkortet er amerikansk, ikke norsk.

Så, for å redde ansikt og unngå å måtte innrømme at han kan ha hisset seg opp uten grunn, finner han en utvei: Kanskje feilen er politiets? Han har tidligere fått et svar fra annet politihold som ikke stemmer med svaret han får nå.

32 K: [jamen det er  
33 'RART AT HAN DER EH 'ANDRE TYPEN JEG RINGTE når jeg  
34 ringte det 'andre nummeret da,  
35 han visste med !e:n '↑gang,  
36 P: (.) \*ja.  
37 K: 'hvilke eh 'skilter 'nummer jeg 'hadde,  
40 (0.3) og da ringte jeg 'en 'en 'to.  
41 P: (0.2) .hhja,  
42 K: så 'du er 'kanskje inne på et 'annet 'system?  
43 jeg 'vet ikke 'hvordan det 'virker med det derre  
44 [ 'jeg!

Spørsmålet i linje 42, ”Du er kanskje inne på et annet system?”, fulgt av ”det derre”, antyder ikke nettopp respekt for politisystemenes oversiktligheit og retter seg også direkte mot Vakta ved bruken av ”du”. Vaktas svar kommer imidlertid prompte, som nøktern informasjon:

45 P: [ 'inne på 'autosys,  
46 på 'det:::: (0.6) < 'bil eh re'gisteret > ,  
47 men: eh::  
48 (1.3)  
49 og jeg 'slår opp på 'fødselsnummeret ditt her,  
50 og får 'ingenting 'opp.  
51 (2.1)  
52 K: ['da 'så,  
53 P: [( )  
54 (0.3)  
55 K: hm.  
56 (0.6)  
57 heh heh.

Opplysningen om at det er bilregisteret som sjekkes og at han ikke er registrert der, følges av en relativt lang pause på 2.1 sekund. Så følger et kremt og en latter som neppe kan oppfattes som annet enn "trouble-resistance" i en problematisk situasjon, "alle kan vel gjøre feil!" (Jefferson 1984b: 351). For humoristisk er situasjonen ikke, så det er neppe noen annen grunn til å le.

Så strekker Vakta ut hånden, billedlig talt, og kommer med et tilbud:

- 58 P: men da får du,  
 59 hvis du 'ringer eh::: tjué ((uklare lyder)) >du skal 'få et  
 60 tele'fonnummer av meg så du< kan 'prøve  
 61 å 'ringe tilbake hvis det er 'de du har 'snakka med 'tidligere,  
 62 K: (0.2) o 'key,  
 63 P: (0.2) de som 'sitter på >den en en to så < skal se om de klarer  
 64 å 'gå tilbake igjen,  
 65 på ett eller annet 'sted som de har 'vært 'da.  
 66 K: (.) o 'key,  
 67 (0.3) ja ta takk 'takk skal du 'ha du,  
 68 dette er ( ) altså,  
 69 'tusen 'takk skal du 'ha,  
 70 P: 'det går 'bra.

Det Vakta gjør her, er nettopp å la være å understreke at "feilen" faktisk kan være kundens, på grunn av det manglende norske førerkortet. I stedet gir hun ham en vei ut, i form av et telefonnummer som han kan ringe for selv å undersøke om det kunne finnes et annet register der bilen er registrert. Dermed åpner hun for muligheten at det faktisk kan være et svakt punkt i registreringen, og antyder dermed at hans irritasjon kan være legitim.

At kunden setter pris på hensynsfullheten viser seg i litt senere i samtalen, i form av en direkte unnskyldning:

- 82 K: be'klager alt dette 'her altså.  
 83 men [jeg  
 84 P: [(  
 85 K: det 'ekke,  
 86 det 'ekke 'deg per'sonlig altså.  
 87 det er bare,  
 88 (0.3) 'jeg [blir  
 89 P: ['det går  
 90 K: jeg blir litt fru'strert skjønner du.  
 91 [heh heh heh  
 92 P: [det går 'veldig 'bra,  
 93 (.) men så lenge som de har 'sagt at de har 'lagt det inn på  
 94 sys'temene våre så 'skal de jo ha 'gjort det,  
 95 men derfor syns jeg det er litt 'rart at jeg ikke har klart å 'finne det 'her.  
 96 K: (0.2) ja det er 'akkurat 'det!  
 97 P: (0.3) så::: du får 'prøve å 'ringe i'gjen.  
 98 K: (0.2) 'jeg eh (0.4) o 'key.  
 99 'tusen 'takk skal du 'ha!

100 P: 'greit det!  
 101 K: 'ha det!  
 102 P: hei.

Kundens unnskyldning i linje 84 – 94 avrundes med nok en liten latter i linje 91. I følge Jefferson kan en latter i en slik situasjon være en måte å unnskyld seg på, den sier at slikt lett kan skje og ikke noe å ta på vei for, ”dette er jo noe som kunne hende alle ” (1984b: 351). At Vakta forstår det på den måten viser forsikringen om at ”det går veldig bra”, og der hun føyer til en innrømmelse om at hun også ”syns det er litt rart at jeg ikke har klart å finne det her”. Igjen gir hun støtte til hans positive ansikt: Kanskje var han i sin gode rett da han ble sint, kanskje det er politiet som har gjort en feil. Samtalen ender da også i harmoni og med et trykksterkt ”tusen takk skal du ha” fra kunden.

### **5.5 Humor og latter**

Latter er en viktig del av språklig interaksjon, og studier av dens funksjon viser hvordan den ikke opptrer tilfeldig, men inngår som et virkemiddel i samtalen. Gjensidig latter kan gjøre stemningen lettere og skape nærhet og kontakt. Latter kan gi uttrykk for emosjonell tilknytning, vise at en er på samme følelsesmessige ”bølgelengde” og at en forstår hverandre. Felles latter skaper solidaritet og en følelse av tilhørighet. Ved å le og ved å gjengjelde andres latter kan mellommenneskelige relasjoner både skapes og opprettholdes (Glenn 2003: 2).

Mens en hjertelig latter som oftest vil ha en positiv effekt, kan den imidlertid virke pinlig eller sårende dersom den opptrer på feil sted i interaksjonen. Latter kan også virke ekskluderende og markere at andre ikke hører til i de leendes fellesskap. Og mens latter kan fungere konfliktdependende dersom den rettes mot taleren selv, kan den uttrykke forakt, hån og latterliggjøring dersom den rettes mot andre, ”the laughter of cruelty and triumph” (Ibid.: 1). Slik kan ensidig latter få samtalen til å skurre og skape avstand. Latter er altså en mekanisme som er ”strongly socially organised and geared to the interpersonal environment in which it occurs” (Heritage 1989: 31).

I det følgende skal jeg vise hvordan gjensidig latter kan dempe det institusjonelle i politisamtalene med publikum og slik skape nærhet og kontakt, og hvordan ensidig latter rettet mot en selv kan vise vilje til ikke å ta et problem for alvorlig. Samtidig kan ensidig latter som rettes mot andre få samtalen til å skurre og skape avstand.

Utsnittet som følger er et eksempel på hvordan en spontan og felles latter, utløst ved at partene plutselig snakker i munnen på hverandre, skaper umiddelbar nærhet og gjør det lettere for kunden å sette ord på sitt problem.

(67) (0107001)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (1.6) (( navn slettet)) < 'Østlands'sendingen>,  
 3 P: (.) 'Hei!  
 4 K: Eh skulle 'gjerne ha 'snakket med noen på 'etterforskning jeg!  
 5 P: (1.5) 'ja,  
 6 (1.2) eh: noen spesiell [eh :::::  
 7 K: [nei det er 'det jeg [ikke veit,  
 9 P: [du 'ønsker?  
 10 (.) [heh heh  
 11 K: [heh heh heh  
 12 . hhhhh 'den som 'ha:r denne 'saken om den 'skytteepisoden,  
 13 men det er 'det som ingen helt 'veit 'hvem som har den,  
 14 så men jeg har fått vite at det 'er (.) 'etterforskning hos dere,  
 15 P: (1.2) 'Riktig.

Den felles latteren i linje 10 – 11 bryter den formelle tonen i åpningssekvensen, der Vakta tar avventende pauser (linje 5 – 6) mens kunden prøver å formulere hvorfor hun ringer. Den delte latteren skaper også umiddelbar nærhet og løser opp stemningen.

Samtidig kan latteren uttrykke en fellesskapsrelasjon: Dette er et møte mellom ”kolleger”, begge er profesjonelle på jobb. Dermed er det også lettere for journalisten å forklare hva hun ønsker, i mer uformelle ordelag.

Latter kan også uttrykke sympati og forståelse. I publikums samtaler med politivakten er uttrykt medfølelse kanskje det kunden trenger mest av alt i en bekymringsfull situasjon. Som i følgende utsnitt, der kunden har ringt om en gjenglemte lommebok som viser seg ikke å være innlevert til politiet. Kunden gjør seg klar til å avslutte samtalen:

(68) (0303014)

- 39 K: (0.5) o:: 'key (ja).  
 40 P: mhm,  
 41 (0.8)  
 42 K: ja nei,  
 43 (.) da:: (har) vel den 'borte da,  
 44 heh,  
 45 P: heh heh får ha 'godt 'nytt heh likevel,  
 46 heh,  
 47 K: (0.3) ja,  
 48 (0.3) [takk skal du 'ha,

Man kan kanskje lure på om latter er en passende reaksjon i en slik situasjon. Dette er jo egentlig ikke noe å le av. Imidlertid kan gjengjeldt latter på dette punktet være et uttrykk for sympati, ikke humor. Det å le sammen med noen – ”laughing with” – ”promote bonding and affiliation”, ved at det bidrar til samhörighet og fellesskap (Glenn 1995: 43).

”It appears that in troubles-talk, a laughing troubles-teller is doing a recognizable sort of job. He is exhibiting that, although there is trouble, it is not getting the better of him; he is

managing; he is in good spirits and in a position to take the trouble lightly. He is exhibiting what we might call “troubles-resistance” (Jefferson 1984: 351).

Kundens lille latter i linje 44 kan nettopp tolkes som et tegn på ”trouble-resistance”. Ved at Vakta gjengjelder latteren signaliseres ”receptiveness” overfor den andres problem (Ibid.: 358) og dermed uttrykkes medfølelse og emosjonell støtte til ”the problem-teller”.

Idet politimannen ler tilbake i linje 40 og legger til et ønske om godt nytt år, tar han altså ikke lett på en situasjon som er alvorlig for kunden, men gir snarere sympatiserende støtte til kundens signal om ”trouble-resistance” – dette skal nok ikke knekke henne. Den felles latteren skaper kontakt og nærhet mellom de to.

Humor og en spøkefull latter kan også ufarliggjøre en situasjon som kan oppleves som truende, samtidig som det kan uttrykke medfølelse med den andres situasjon. Som i følgende samtaleutsnitt der kunden ringer for å melde fra om at hun er frastjålet vesken sin med en rekke verdigjenstander:

(69) (0114092)

- 41 P: men har du noke 'anna,  
 42 andre 'kort å:::: ((sterk susing)) 'sånn,  
 43 (tror du ) 'folk kan 'misbruka?  
 44 K: (0.6) !ja,  
 45 'det som 'er det 'ligger heh heh (0.3) det 'ligger eh::::  
 46 (2.0)  
 47 'ja.  
 48 altså de pa'pirene mine,  
 49 'ligninga og lø eh og:::: (1.2) og:::: < 'koder til >  
 50 'nett banken min og 'alt,  
 51 jeg >skulle 'fylle ut masse< 'søknader 'skjønner du,  
 52 P: [ ]  
 53 K: [så ] jeg har liksom 'tatt med meg ' det som [!er  
 54 P: [ja,  
 55 K: av pa'pirer da,  
 56 .hhhhhhhhhhhh  
 57 P: jamen det e::::  
 58 det er 'enda litt igjen av 'fredag den 'trettende da vet du!  
 59 K: (0.6) Hva 'sa du 'nå.  
 60 P: Det er 'enda litt igjen av 'fredag den 'trettende,  
 61 (0.6) så det [  
 62 K: [men (XX) 'dette her er bare !en av en !rekke 'uhell ((smilende stemme))  
 63 [som har skjedd i dag,  
 64 P: [heh heh ja 'sant,  
 65 K: men 'heh (0.3) jeg har 'hvertfall fått 'sperra:: 'kortet mitt,  
 66 P: ja.

Frem til linje 56 merker vi at kunden blir mer og mer fortvilet, ettersom det går opp for henne hvor mye som er borte. Den innskutte latteren i linje 45 er neppe et uttrykk for humor, men snarere en vilje til ikke å la seg knekke av det inntrufne, igjen et eksempel på det Jefferson kaller ”troubles-resistance” (se ovenfor).



I det kunden avslutter sin beretning med et langt oppgitt sukk (i linje 56), bryter Vakta inn med en uventet kommentar, i linje 58, om dagens dato, fredag den trettende og at ”det er enda litt igjen” av den. At kommentaren er uventet, fremgår at kunden ber om reparasjon, som kommer i form av en ordrett gjentakelse.

Her inntreffer det en merkbar forandring i stemmen hennes, jeg har beskrevet den ”smilende”. Hun må tydeligvis ha oppfattet bemerkningen som en spøk (og ikke som manglende empati, som det kanskje også kunne oppfattes som), og kanskje også som implisitt medfølelse. Selv følger hun opp spøken ved å bekrefte at tyveriet av vesken bare er ”en av en rekke uhell” som har hendt henne samme dag. Det gjengjeldes av Vakta med en latter (linje 64), som får gjensvar av kundens latter i neste replikk, som også viser vilje til å se litt lysere på situasjonen: Hun har iallfall fått sperret kortet sitt. Herfra går samtalen over til praktiske tiltak, råd og utveksling av informasjon.

Hvordan humor kan bidra til lette på en trykket stemning ser vi også i neste eksempel, der Vakta slår av en spøk overfor en kunde som er meget bekymret: Han har mistet en mobiltelefon som ikke er hans.

(70) (0109129)

- 14 K: (0.5) jeg 'me:ner det var altså jeg 'vet 'ikke,  
 15 men jeg bare 'prøver nå for å prøve å heh 'finnen igjen,  
 16 er litt for'tvila,  
 17 for det er 'min 'jobb sin tele'fon vet [du.  
 18 P: [o'key.  
 19 'ja,  
 20 hva slags telefon 'var det?  
 21 K: (.) det var en 'Nokia tretti'tre 'ti,  
 22 (1.0)  
 23 P: 'nokia tretti tre 'ti ja.  
 24 K: e en 'grå en,  
 25 (1.0)  
 26 P: en 'grå:  
 27 (0.7)  
 28 K: med en 'sånn: \*eh:.....: < 'røykesluttmerke > 'bakupå,  
 29 (0.7)  
 30 P: ja,  
 31 K: (0.3) som (XXX) min har 'satt på,  
 32 P: (.) 'o 'key,  
 33 (.) fun'gerer det?  
 34 K: (0.4) eh 'nei.  
 35 (.) [heh heh heh heh heh heh  
 36 P: [heh heh heh heh heh heh  
 37 K: heh heh 'det 'hakke jeg 'sagt!  
 38 heh heh heh heh.

Den spontane og gjensidige latteren etter Vaktas digresjon om røykesluttmerkets funksjon (linjene 32 – 33) illustrerer Jeffersons observasjon om at midt i en ellers problematisk

situasjon kan en spøk bidra til å lage en frisone, ”a time-out for pleasantries which we are calling a ’buffer topic” (1984: 351). Om ikke telefonen skulle dukke opp, har likevel kunden fått en liten dose av ”trouble-resistance”, et språklig klapp på skulderen som minner om at midt i en problematisk situasjon er det alltid noe å le av likevel.

Noen ganger kan latter virke avvæpnende, og signalisere at det en nettopp har sagt, egentlig skal oppfattes som en spøk. I eksempelet under har kunden ringt nyttårsaften for å melde fra om en observasjon av noe som ser ut til å ha vært en bilulykke. Etter at informasjon er innhentet, og Vakta har fått kundens navn og adresse, går samtalen over i småprat:

(71) (0301026)

- 77 K: jeg 'er heh ute og 'farer i 'kveld da.  
 78 men det er 'der jeg 'bor heh!  
 79 P: (0.5) de 'fleste 'er vel 'det!  
 80 K: ja ik[ke 'sant!  
 81 P: [bortsett fra 'oss!  
 82 K: (0.3) 'bortsett fra 'dere [ja.  
 83 P: [heh heh heh,  
 84 K: får 'ha en 'god 'nyttårskveld da.  
 85 P: jo i 'lige 'måde,  
 86 K: (.) jo,  
 87 [hei,  
 88 P: [hei,

Etter å ha oppgitt adressen sin – som ikke er stedet hun ringer fra – forklarer kunden dette med at hun, som de fleste andre på denne kvelden, ”er ute og farer”, noe hun avslutter med en liten latter, som om hun ler litt av seg selv (Glenn 1995: 54). ”De fleste – bortsett fra oss”, innskyter Vakta (linje 79 og 81). Deretter ler han, for å vise at han mener det han sier som en spøk. Det bekreftes av latterens plassering, på slutten av replikken (Jefferson 1979: 93). Slik demper han inntrykket av at det han har sagt, egentlig kan oppfattes som en klage.

At kunden denne gangen ikke ler tilbake, kan være et tegn på sympati med den andres situasjon. I følge Jefferson er det også slik at ”In troubles-talk, it appears to be the recipient’s job to be taking the trouble seriously; to exhibit what we might call ‘troubles-receptiveness” (1984: 351).

Latterens avvæpnende effekt ser vi også i det følgende eksemplet, der kunden unnskylder seg for å ringe på et upassende tidspunkt:

(72) (0630052)

- 7 P: .hhh men::::  
 8 K: en 'gal 'tid å 'ringe på for det 'er jo 'midt i 'julen vet du,  
 9 P: (0.2) \*ja men 'det::::  
 10 vi 'er jo her for å::: heh heh for å 'være her 'vi,  
 11 så det  
 12 K: Ja,

13 [Ja.  
14 P: [må du 'ikke 'tenke på .hhhhh,

Mens kunden unnskylder seg i linje 8: ”gal tid å ringe for det er jo midt i julen vet du”, understreker Vaktas vennlige respons at politivakten har en service-funksjon: ”vi er jo her for å være her vi” (linje 10). Latteren som følger er kanskje en konsekvens av den mildt meningsløse forklaringen han gir (”vi er her for å være her”) og altså rettet mot seg selv. Samtidig er latteren også kanskje ment som demping av en mulig antydning av selv-ros i det han nettopp har sagt, nemlig at for ham er det helt greit å måtte arbeide i helligdagene. Ved det som kan lyde som ”positive self-talk” kan en liten latter dempe et eventuelt inntrykk av slik ”self-praise” som en liten spøk, noe en ikke skal ta alvorlig (Glenn 1995: 43).

Noen ganger kan en liten latter også bidra til å myke opp stemningen og slik ”redde ansikt” for en flau kunde som har gjort noe dumt. Vi ser det i følgende eksempel, mot slutten av en lang samtale som gjelder kundens opplevelser i en piratdrosje. Fra politiet får han imidlertid ikke annet enn en redegjørelse for at den som tar en piratdrosje, selv utsetter seg for risiko. Situasjonen er selvforskyldt, følgelig er det ikke noe politiet kan gjøre noe med. Etter mye snakk frem og tilbake gjør kunden seg omsider klar til å avslutte:

(73) (0305043)

266 K: [nei men jeg ville bare 'spørre,  
267 men jeg skal,  
268 (0.3) jeg be'klager at jeg 'bryr dere,  
269 [og  
270 P: [det går 'fint!  
271 K: (0.4) (XXXXXXXX) ((skurrende lyd på linjen))  
272 P.: (0.3) 'Ha en fortsatt fin 'kveld!  
273 K: (0.3) (hva) ja 'takk skal du ha,  
274 det 'ergret meg det vet du.  
275 P: ja 'det for'står jeg,  
276 heh,  
277 K: (0.2) Ja heh heh,  
278 P: heh 'ha det 'bra,

På tross av det gjentatte avslaget om å hjelpe åpner Vakta her likevel for en felles forståelse av situasjonen, i form av en liten latter (i linje 276). Det får det han nettopp har sagt (”det forstår jeg”, linje 275) til å høres genuint medfølende ut. Ved at kunden ler tilbake skaper den gjensidige latteren også en liten frisone, Jeffersons ”buffer topic” (1984: 351). Ved å le sammen av problemet blir det også mindre alvorlig. Latteren signaliserer at ”det er menneskelig å feile”. Slik slipper kunden likevel å tape ansikt.

I den følgende samtalen blir imidlertid Vaktas inviterende latter ikke tatt like velvillig opp. Bakgrunnen er at kunden blir gjort oppmerksom på at for å anmelde et tyveri, må det skje ved personlig oppmøte på en politistasjon. Et slikt påbud utgjør egentlig en trussel mot

den andres negative ansikt, ved at det innskrenker den andres handlingsfrihet. Vaktas pause og innledende nøling tyder på at han er klar over det:

(74) ( K08samt2)

- 52 P: (0.4) 'akku'rat.  
 53 (0.6) 'mhm,  
 54 (0.6) du må 'nesten da 'komme 'innom en poli'tistasjon,  
 55 K: gjør det ((lite brudd)) 'må jeg 'på,  
 56 !må jeg >på en poli'tistasjon og gjøre det<?  
 57 P: (0.2) 'Ja eller eh (0. 6) et 'lensmannskontor.  
 58 hvis 'det er 'nærmere heh for deg da,  
 59 K: (.) det er det nok 'ikke [da,  
 60 P: [heh heh heh [heh,  
 61 K: [nei,  
 62 P: (0.2) hm.  
 63 (0.5)  
 64 K: eh::: m:[:  
 65 P: [du 'må nok 'komme 'fysisk 'selv ja,  
 66 K: (.) ↑ja '↓vel.  
 67 ↑o '↓key.  
 68 (0.7)

Selv om påbudets direkte form forsøkes dempet av ”nesten” (i linje 54) viser kundens affektive reaksjon (blant annet det enfatiske trykket på det gjentatte ”må”) at svaret er uønsket, fordi det vil medføre både tidsbruk og bry. Vakta gjør et antakelig rutinemessig forsøk på å gi kunden et alternativ til en politistasjon: ”ja eller et lensmannskontor - hvis det er nærmere for deg” (linje 57 – 58). Forslaget faller ikke heldig ut, noe Vaktas innskutte latter er et signal om at han selv forstår, det er ikke noe lensmannskontor i en by som Oslo.

Latteren, først i linje 58, så mer hjertelig i linje 60, kan være en unnskyldende latter der han ler av seg selv, fordi han har sagt noe dumt. En slik latter får ofte en forståelsesfull latter i retur. Det får han ikke. Derimot begynner den andre å snakke mens samtalepartnern fremdeles ler. Dennes ”nei”, som er et svar på spørsmålet i linje 58, blir dermed et signal om å stoppe latteren (Glenn 2003: 50). Her følger en litt utilpass pause, brutt av et kremt fra Vakta og en nøling fra kunden. Så bekrefter Vakta igjen det han har sagt, med henvisning til det uunngåelige: ”Du må nok komme fysisk selv ja”.

I en problematisk situasjon, slik det kan være for den som vet at han har sagt noe dumt, kan viljen til å le av seg selv tolkes som en fremstrakt hånd, en invitasjon til å delta i det humoristiske ved situasjonen. Glenn beskriver det slik: ”Willingness to go along with, or even initiate, laughter at self provides potential payoffs in realigning towards affiliation” (1995: 54). Hvis den andre part følger den implisitte oppfordringen og bidrar til en felles – og dermed befriende – latter, kan dette også gjøre stemningen lettere og snu en litt pinlig situasjon til noe humoristisk.

Dersom kunden hadde besvart latteren i eksemplet over, noe hun altså ikke er villig til, kunne dette også ha skapt en liten felles frisone, en ”time-out” fra det som er problematisk i situasjonen (Jefferson 1984: 354).

Ensidig latter kan også brukes bevisst til å ta brodden av det en har sagt. Men også her kan virkningen bli motsatt av den tilsiktede. Som i det følgende, hvor latteren synes å ta sikte på å dempe virkningen av et gjentatt avslag:

(75) (0627023)

81 P: [nei,  
82 vi 'gjør ikke 'med no så lenge det ikke 'foreligger en 'sak eller en 'anmeldelse,  
83 K: 'nei,  
84 P: (0.5) \*det [gjør vi=  
85 K: [nei  
86 P: =ikke.  
87 (1.1)  
88 K: O 'key.  
89 P: 'ellers så 'hadde vi 'hatt:: litt:: 'veldig mye mer å 'gjøre enn 'det vi 'gjør i 'dag,  
90 heh [heh,=  
91 K: [ja,  
92 P: =for å 'si det 'sånn,  
93 ja.

Vaktas lille latter i linje 90 følges ikke opp av kunden. Hvis meningen med latteren var å invitere den andre til å le tilbake, for å dempe den indirekte kritikken som latteren impliserer (Asmuss 2003: 203), så skjer ikke det. Det er heller ingen grunn til å tro at kunden skulle gjengjelde latteren, noe som ville ha bekreftet at hun var enig i Vaktas argumentasjon. Det hun sier er jo at politiet har svært mye å gjøre og ville ”hatt veldig mye mer å gjøre enn det vi gjør i dag”, dersom de også skulle gi hjelp til kunder som henne (som ikke er villig til å følge politiets retningslinjer for å få hjelp). Det eneste kunden ser av Vaktas arbeidsbyrde her, er at hun avslår å hjelpe henne selv.

En annen grunn til at hun ikke ler tilbake kan være at hun kan oppfatte Vaktas latter som rettet mot henne selv og hennes forespørsel, at den andre finner forespørselen ”laughable”. Da er det enda mindre grunn til å forvente at hun skulle delta i latteren og gjengjelde den. Som Glenn gjør oppmerksom på kan nettopp det at en latter ikke gjengjeldes, være et tegn på at den andre føler seg ”laughed at” (1995: 48). Dette stemmer for øvrig også med den følgende tolkningen av denne typen latter, nemlig at den kan oppfattes som å uttrykke ”antagonism, however mild, towards the recipient” (Glenn 2003: 64), og altså et tegn på indirekte kritikk.

En spøkefull latter som tar sikte på å dempe effekten av noe ubehagelig behøver altså ikke alltid å virke som tilsiktet. Det gjør det heller ikke i følgende utsnitt, der Vakta skifter emne midt i en lengre beretning fra kunden.

(76) (0304027)

- 125 P: Eh::: det blir litt 'kunstpause nå,  
 126 For 'nå:: 'må jeg 'skrive,  
 127 (0.3) heh heh.  
 128 K: (0.4) Hva 'sier du?  
 129 P: (0.2) Eh det:: >jeg må jeg må< (.) 'skrive 'ut (.) du 'snak[ker  
 130 K: [ja,

For å ta brodden av avbrytelsen former han den som en liten spøk ("det blir litt kunstpause nå") før han ler litt selv av det han selv har sagt. Men kunden tar ikke poenget og ber om reparasjon. Vakta blir derfor nødt til å gjenta det han har sagt, men på tross av innlagte dempere (nøling og gjentakelser) lyder resultatet nå mer som et direktiv: "Jeg må skrive, du snakker."

Samtidig kan ensidig latter også være et signal om at en ler av det den andre sier, og at det ikke tas alvorlig. Som i følgende utsnitt fra en samtale der kunden klager på mangelfull oppfølging fra politiets side under rakettoppskytingen nyttårsaftnen. Vakta prøver å berolige:

(77) (0631011)

- 102 P: så 'det er men 'eg (0.2) det 'er jo 'bare å 'ringe,  
 103 K: (0.2) ((kraftig innpust)) ja.  
 105 P: (.) på hundre og [tolv=  
 106 K: [heh heh heh  
 107 P: =og så 'har vi 'bil og så 'sender vi de selv'følgelig og 'er alle 'opptatt så 'er alle 'opptatt,

En latter fra kunden midt i den andres replikk (linje 106) er et tydelig tegn på at Vaktas forslag ikke tas alvorlig. En latter på dette punkt inviterer heller ikke den andre til å le tilbake (Glenn 2003: 64), ettersom en slik latter også innebærer "some degree of judgment or criticism of the speaker" (Glenn 1995: 47), noe som dermed skaper distanse mellom de to.

På tilsvarende måte kan ensidig latter fra den profesjonelle for å dempe virkningen av et avslag også få motsatt effekt og virke provoserende. I utsnittet under har kunden bedt om hjelp fra politiet med et ærend som Vakta har definert som "ikke politisak". Etter en lengre diskusjon gir Vakta sitt avslag i klare ord:

(78) (0629028)

- 207 P: (.) ja men 'det kan jo ikke 'vi 'hjelpe deg med heh heh 'nå i 'kveld,  
 208 for å si det heh sånn,  
 209 (1.1)

Her gis avslaget i direkte og dermed ansiktstruende form, og også aksentuert av et ”jo”, noe som antyder at dette er noe kunden burde skjønne. Den ispedde latteren er kanskje ment som en demper av den indirekte kritikken av at kunden ber om assistanse på et upassende tidspunkt, noe ”nå i kveld” tyder på. Selv om tilføyelsen i linje 208 (”for å si det heh sånn”) kanskje er ment å virke ytterligere dempende, kan den samtidig ha en ansiktstruende virkning, ved å antyde at forespørselen ikke tas på alvor eller oppfattes som en spøk. Den påfølgende lange pausen tyder da også på at noe ikke helt stemmer.

At ensidig latter kan bli misoppfattet fremgår tydelig av eksemplet under. Bakgrunnen er at kunden har ringt politiet for å melde fra om en mistenkelig hendelse, noe Vakta kanskje ikke tar på alvor, iallfall forholder han seg ganske passiv til informasjonen hun prøver å gi. Det fører blant annet til gjentatte pauser i interaksjonen. Kunden blir etter hvert både nølende og usikker i stemmen:

(79) (0302007)

40 (1.3)

41 K: ehm::

42 (2.4)

43 jeg 'veit ikke.

44 (0.3) det er 'alt 'eg har å 'sei.

45 P: (.) ja 'riktig.

46 K: (.) så det) er jo 'opp til 'dokker heh [heh,

47 P: [ja,

48 heh heh,

49 K: (.) he.hhhhhhh

Kunden avrunder sin oppfordring i linje 46 (”det er jo opp til dokker”) med en liten latter. Det er kanskje et utslag av nervøsiteten, kanskje også et middel til å dempe den implisitte kritikken i det hun sier, en mulig ansiktstruende virkning av å måtte minne den profesjonelle om at det forventes at han gjør noe. Uansett synes latteren å indikere et problem.

I følge Jefferson (1984: 351) er det slik at ”in trouble-talk, it appears to be a recipient’s job to be taking the trouble seriously; to exhibit what we might call ‘troubles-receptiveness’”. Men her tar ikke Vakta problemet alvorlig. Tvert imot, han ler tilbake.

En mulig forklaring er at han skjønner at hun har et problem, og at han derfor gjengjelder latteren for å uttrykke sympati med hennes situasjon (Ibid.) Men kundens respons på Vaktas reaksjon tyder ikke på at hun oppfatter latteren som en støtte. Tvert imot, hun slutter raskt å le og trekker hørbart etter pusten.

Det kan være fordi hans latter viser at det hun har sagt oppfattes som noe morsomt, som en slags spøk. Med andre ord, han bekrefter ved sin latter at han ikke tar meldingen alvorlig og at han oppfatter situasjonen snarere som litt komisk. At kunden har oppfattet det

slik fremgår av den brå avslutningen av hennes egen latter i linje 49, fulgt av en brå innpust, et tegn på affekt.

I enkelte tilfelle kan latter også skje på andres bekostning. Som i det følgende utsnittet, fra en samtale som gjelder to utlendinger som er blitt lurt til å kjøpe forfalskede varer på gaten. Det er deres norske arbeidsgiver som har ringt politiet for å fortelle om dette. Vakta har følgende kommentar:

(80) (K08samt1)

72 P: ja,

73 det: var jo 'dumt at de 'gjorde 'det da,

74 K: (0.2) 'Ja:: da 'det 'var jo 'idioti det å 'gi seg 'inn på noen 'diskusjon i det 'hele tatt,

75 om å 'kjøpe no på 'gata,

76 P: (0.3) mhm,

77 (0.2) og 'det (0.3) det 'gjør man i 'hvertfall ikke i 'Norge 'nei.

78 K: (0.2) 'nei du gjør vel 'helst ikke det 'noen 'plasser!

79 P: (0.3) heh heh nei.

80 (1.0)

Først ser vi at kunden støtter Vaktas vurdering av situasjonen som ”dum”, til og med i sterkere ordelag ved å kalle det ”idioti” i linje 74. Likeledes støtter han den andres kommentar om at slikt ”gjør man i hverfall ikke i Norge” med en utfyllende bemerkning om slik bør en ikke gjøre ”noen plasser”. Noe Vakta besvarer med en latter, som setter punktum for den nedlatende oppsummeringen av de to ofrenes manglende dømmekraft. Den lange påfølgende pausen, uten at latteren besvares, kan imidlertid tyde på problemer. Kan det skyldes at politiet ikke forventes å le av andres dumhet?

Latter i politiets interaksjon med publikum har altså både tilsiktede og utilsiktede funksjoner. Som respons på humor kan det være et spøkefullt innslag i samtalen som kan skape og befeste gode relasjoner, og avverge eller dempe en mulig konflikt. Gjensidig latter kan dermed være et positivt innslag i samtalen, en ”powerful force in bringing people together in relationships” (Glenn 2003: 170). Ved å signalisere fellesskap og gjensidig forståelse kan gjengjeldt latter bidra til nærhet og kontakt.

Samtidig er det viktig å være bevisst på hvordan latter kan forsterke en negativ respons, og også oppfattes som et tegn på manglende sympati, som i det ovenstående eksemplet, der latteren blir et virkemiddel til å ”mock, deride, and belittle others” (Ibid.: 1). Som Glenn presiserer, “laughing with” og “laughing at” er ikke det samme. Som flere eksempler over viser, kan ensidig latter både virke ydmykende og skape avstand.

”The phrases laughing at and laughing with suggest a long-recognized distinction between the power of laughter to promote distancing, disparagement, or feelings of superiority, or, conversely, to promote bonding and affiliation” (1995: 43).



Som eksemplene over viser, kan latter være et tveegget sverd. Der felles og vennligsinnet latter kan løse på stemningen og skape kontakt og fellesskap, kan gjengjeldt latter på feil sted virke pinlig, kanskje også ydmykende på den andre. Der latter som er rettet mot en selv kan hindre friksjon, kan ensidig latter på andres bekostning risikere å skape både misstemning og avstand.

## 5.6 Småprat og empati

Til forskjell fra dagliglivets talespråk som legger vekt på relasjonelle og ekspressive språkfunksjoner, er institusjonelt språk vanligvis affektivt nøytralt og preget av saklighet og emosjonell distanse. Et av kjennetegnene på språk i institusjonelle samtaler er som regel nettopp *mangelen* på deltakende og emosjonelle uttrykk fra den profesjonelles side som reaksjon på det som samtalepartneren forteller. For eksempel viser Heritage (1984b) til hvordan uttrykket ”oh!” eller ”oh,” en vanlig affektiv reaksjon i dagligdage samtaler, er merkbart fraværende i institusjonelle sammenhenger. Hvis vi sammenlikner med samtalemønsteret i interaksjonen mellom lege og pasient, vil den profesjonelle vanligvis gi sin tredje-turs respons som korte, nøytrale uttrykk (ten Have 1991: 150), tilsvarende norske småord som ”mhm”, ”okey”, ”jeg skjønner”, ”akkurat”, ”greit” og ”riktig”.

Mens et fravær av uttrykte emosjoner ville kunne oppfattes som avvísning i en vanlig samtale og bli en mulig kilde til problemer, kan uttrykk for sympati, forbauselse eller medlidenhet i en institusjonell kontekst altså tvert imot bli oppfattet som upassende nære og personlige. Enten det gjelder lege-pasient samtaler, intervjuer i media eller samtaler innen rettsvesenet ser det ut til å ligge klare føringer på den profesjonelle som hindrer ham eller henne i å uttrykke følelsesmessige reaksjoner overfor samtalepartneren. Det synes å ligge

”a constraint on the ”professional” to withhold expressions of surprise, sympathy, agreement, or affiliation in response to lay participants’ descriptions, claims etc. (Drew & Heritage 1992: 24).

I politiets publikumssamtaler finner vi imidlertid at politibetjentenes språklige strategier ofte er forskjellige fra de institusjonelle samtalenes forventede mønster. Her gis det rom både for sosial småprat og emosjonelle uttrykk, innenfor rammen av samtalsens overordnede institusjonelle karakter. At det forekommer småprat, selv i en institusjonell kontekst, burde likevel ikke være overraskende. Fra andre språksamfunn, særlig det engelsktalende, vet vi hvordan sosial småprat (det engelske ”small talk”) i seg selv har en viktig sosial funksjon. Det kan bryte isen i ansente situasjoner, og det åpner for rask kontakt i sosiale sammenhenger

der deltakerne ikke kjenner hverandre eller er usikre på hverandre. Derfor kan slik småprat som egentlig faller utenom den saksorienterte sammenhengen likevel ha sin egen funksjon, ved at det bidrar til et godt samtaleklima (Linell 1990b: 23).

Til tider kan Vaktas språk være både ekspressivt og affektivt. Det kan skje både ved hjelp av direkte affektive uttrykk og ved å aksentuere bestemte stavelser:

(81) (0627018)

45 P: 'Ja jeg 'skjønner 'det.

(82) (0526023)

91 P: (0.5) Triste 'saker ,

(83) (0627015)

71 P: Mhm.

72 (0.7) Du 'verden,

(84) (0305043)

279 P: ja 'det for'står jeg,

280 heh,

(85) (0630035)

105 P: jeg er helt 'enig med deg,

106 det 'må du 'gjøre.

Medfølelse kan videre uttrykkes gjennom avslagets ikke-foretrukne form, markert ved uttrukne lyder, nøling i stemmen, omstarter samt beklagelse direkte uttrykt gjennom høflighetsformuleringer:

(86) (0109128)

71 P: >Det 'er det< 'det er 'der dess'verre det 'beste jeg får 'gjort for deg.

(87) (0110011)

85 P: for (.) det er dess'verre ikke er kapasitet vi skulle jo selvfølgelig 'gjørne::

Empati kan også vise seg i en trøstende oppmuntring:

(88) (0303014)

78 P: men det :: du fårkje gi 'opp 'enda,

I utsnittet under ser vi hvordan en kunde som har opplevd å få bilen inntaet av et privat parkeringsfirma ringer til politiet for å klage. For å få bilen frigitt forlanger firmaet kontanter, og nekter ham å bruke bankkort, som er det eneste betalingsmidlet han har på seg. Her får han både forståelse og medfølelse fra politiets representant i sin vanskelige situasjon:

(89) (0306026)

113 P: ja ja,

114 (0.7)

115 'nei jeg 'syns det 'høres 'veldig 'veldig 'firkanta ut for de ::::: fø:::::r fra 'selskapet si 'side,

116 så 'det::::: det 'må jeg 'bare bare bare 'si.

117 (0.2) Så::::: (0.6) eh det føles for'underlig at eh 'du 'ikkje får eh:::

I det følgende utsnittet har Vakta måttet gi avslag på en kundes forespørsel om det er tillatt med rakettoppskyting i sentrum av Oslo på nyttårsaften. Det negative svaret avrundes likevel med en sympatiserende avslutningshilsen som gjør at samtalen avsluttes i en hyggelig tone:

(90) (0301031)  
 44 P: du eh ::::: 'nyte 'festen og kose deg lika'væl!  
 45 K: (0.2) ja,  
 46 'takk skal du 'ha!  
 47 P: (.)o 'key!  
 48 K: (0.3) 'godt 'nyttår!  
 49 P: (.) lige'så!  
 50 K: (0.4) 'ha det 'bra,  
 51 P: (.) hei,

I ett tilfelle vil et sammentreff at den som ringer, øyeblikkelig blir identifisert av Vakta da han oppgir navnet sitt. Det skyldes at politibetjenten som svarer, er den samme som tidligere på kvelden tok imot en savnet-melding om en mann som ikke var kommet hjem som avtalt etter en skitur (en samtale som også finnes i datamaterialet mitt). Når denne senere på kvelden selv ringer for å melde fra at han er i god behold, reagerer Vakta umiddelbart med gjenkjennelse, overraskelse og glede:

(91) (0216076)  
 5 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 6 K: (0.2) ja hei det er (1.0) (( navn slettet)),  
 7 P: hei!  
 8 K: (1.4) (( navn slettet))  
 9 P: 'ja '!hei,  
 10 (0.3) så:: er 'du 'kommet til 'rette skjønner jeg,  
 11 (1.0)  
 12 K: til:::  
 13 P: (0.5) hallo 'hvor er 'du og:::  
 14 K: (0.8) Jeg:::eh:: er::: 'hjemma nå.  
 15 P: (0.4) 'du e 'hjemme ja [då er=  
 16 K: [ja.  
 17 P: =du er 'trygt 'hjemme i::: 'leiligheten,  
 18 K: (.) trygt (.) 'hjemme 'ja,  
 19 P: (0.2) ja men 'det var 'kjempefint.

Allerede i åpningssekvensen ser vi tegn på manglende samstemthet, ved at kunden gjentar navnet sitt som svar på Vaktas gjenkjennende ”hei!” i linje 7. Etter konstateringen av at kunden ”er kommet til rette skjønner jeg”, kommer responsen som en anmodning om reparasjon i form av et nølende ”til:::”, (linje 12), som om meningen av det som er sagt ikke er oppfattet. I stedet for å gi en forklaring spør Vakta direkte om hvor han er, noe som igjen blir fulgt av en pause. De to synes fremdeles ikke å være på linje. Nå kommer imidlertid et bekreftende svar, om at han ”er hjemme nå”, noe Vakta først gjentar i linje 16 (en bekreftelse

på at informasjonen er mottatt) og så i form av nok en gjentakelse, denne gangen forsterket med et affektivt adverb: ”Du er trygt hjemme i leiligheten”. Når kunden bekrefter dette igjen, gir Vakta sin evaluering av situasjonen i et både affektivt og uformelt språk: ”det var kjempefint”.

Vaktas språkbruk i denne samtalen er snarere representativ for den personlige sfære enn en formell institusjon som politiet. At kunden har tydelige problemer med å forholde seg til den personlige tonen bekrefter hans forventning om at institusjonell språkbruk følger en annen norm.

Småprat og en personlig stil kan også være en strategi som i enkelte tilfelle gjør det mulig for kunden å snakke om et vanskelig emne. I det følgende eksemplet, en ganske lang samtale, gir kunden allerede i åpningssekvensen tydelige tegn på usikkerhet og tilbakeholdenhet. Her kan det synes som om Vaktas imøtekommende tone og uhøytidelig språk er selve betingelsen for at den påfølgende samtalen blir mulig:

(92) (0108071)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.4) Ja 'hei,  
 3 Det her er (0.7) ((navn slettet)) som ringer,  
 4 P: Hei,  
 5 K: (0.3) Du,  
 6 (0.2) eh:: heh,  
 7 (.) jeg 'lurer på .hhhh,  
 8 eh:::::m det de alko'hol og og kjø 'kjøring,  
 9 kan jeg 'snakke med 'deg?  
 10 P: (0.3) 'Det må du jo 'bare prøve på,  
 11 heh [heh  
 12 K: [heh heh .hhhh,  
 13 Jeg har 'drukket 'to og en halv 'desiliter 'pils,  
 14 (0.7) kan jeg (.) 'kjøre 'etter to timer da?  
 15 P: (0.9) hhh heh heh.  
 16 det: [ eh:::  
 17 K: [heh er (du så ) 'fryktelig gal ma:::::nn å 'snakke [med?  
 19 P: [ 'Nei da,  
 20 (0.2) eh::: det 'er vel 'egentlig ikke 'det,  
 21 (1.6)

Den første nølingen og stotringen før kunden kommer til saken (linje 5 – 9) tyder på at emnet er sensitivt. Linell & Bredmar knytter dette til hensynet til eget og andres ansikt:

”A sensitive, or interactionally delicate, topic may be defined as one that cannot be addressed directly or explicitly by the speaker without endangering the interactional harmony of the encounter by threatening the listener’s face ( and therefore also the speaker’s own face) (1996: 347 – 348).

Først i linje 9 kommer et innledende spørsmål: ”Kan jeg snakke med deg om det?”.

I sitt svar i samme direkte tone (bruken av ”du”) oppfordrer Vakta henne til å fortsette (ved ”det må du jo bare prøve på” i linje 10, som er en direkte invitasjon), samtidig som han ufarliggjør situasjonen ved en latter (linje 12) som understreker det spøkefulle i formuleringen. Latteren gjengjeldes og kontakten er skapt. Så følger det egentlige spørsmålet: Kan en kjøre bil etter å ha drukket ”to og en halv desiliter pils”?

Vaktas pause i linje 15 antyder at han finner spørsmålet problematisk. Pausen brytes med en latter og en hørbar nøling, mens kunden tar et nytt initiativ, nå i en mer personlig tone og med et overdrevet sterkt adjektiv: ”Er du en fryktelig gal mann” å snakke med” (om et slikt emne)? I sitt svar viser Vakta indirekte og forsiktige formulering (”eh::: det er vel egentlig ikke det”) at han også han tar hensyn til at emnet er sensitivt: ”Sensitive, potentially face-threatening topics – have been found to be expressed in more indirect and implicit ways” enn hva som skjer der svaret kan uttrykkes direkte og rett på sak (Ibid.: 348).

En pause følger. Så, etter en hørbar innpust, begynner Vakta å svare på kundens egentlige spørsmål (linje 14). Nå er imidlertid språket saklig og ordvalget mer formelt:

- 24 P: eh.hhhhh om du 'kan kjøre det er individu'elt med  
 25 [ 'kroppen  
 26 K: [ .hhja  
 27 P: som fins,  
 28 eh::  
 29 'Alle er vi for'skjellige og:: den 'regla 'der,  
 30 K: (0.2) Mhm,  
 31 P: (0.5) så at det det går ikke an å si hverken 'ja eller 'nei  
 32 [ på  
 34 K: [(ja)  
 35 P: på akkurat det,

Ved sin skiftende måte å snakke på balanserer Vakta her mellom det profesjonelle og det personlige. Det delvis formelle språket mykes opp av uformelt språkbruk, som i linje 29: ”og den regla der”, kanskje for å vise at i denne samtalen snakker han til kunden som sin like, og samtidig for å unngå å virke belærende (”den regla der” impliserer at dette vet hun allerede).

- 36 P: Men,  
 37 (1.6)  
 38 m på sånn 'objektivt:: eh::: på [ sånn ( )  
 39 K: [ sånn (.) 'et  
 40 P: (.) hvis [( ) hvis du  
 41 K: [ 'lite glass heh til 'middagen [heh,  
 42 P: [ 'hvis du 'tar en sånn 'normal,  
 43 og (0.4) du 'legger til 'grunn for de 'forutsetninger at du sier at  
 44 det ikke er no (.) 'mer enn to og en halv desiliter med 'pils,  
 45 (0.7)  
 46 K: Mhm,  
 47 (1.6)  
 48 P: så::: (1.6) .hhhh så vil du i 'hvert fall eh::: du (.) skal det nor'malt (0.4) 'kunne 'gå an,

49 men alko'hol og 'bilkjøring det hører 'uansett 'ikke tesammen vet du.  
 50 K: 'neida,  
 51 jeg eh er eh 've hehehldig 'klar over 'det,  
 52 (0.4) ja.hh eh[:

På dette stadiet av samtalen er Vakta i sin profesjonelle politirole som den som gir faktisk informasjon. Kundens invitasjon til uformelt småprat ( i linje 41, om alkohol som ”et lite glass til middagen”) får ingen respons. Han gir sitt syn på alkoholens virkning på kroppen i en profesjonell språkdrakt og lar seg ikke distrahere. Kunden svarer med tilbakekoblingssignaler og minimale responser. Hun lytter .

Resonnementet om at ”alkohol og bilkjøring det hører uansett ikke tesammen vet du”, får en bekreftende respons fra kunden (linje 51), sammen med en avvæpnende og samtidig unnskyldende latter.

53 P: [Så:: det det 'er som sagt en 'sjanse til å ta,  
 54 men eh:: om du: eh heh heh (0.6) om du blir eh 'tatt for dette her og eh::'sånne ting,  
 55 det::: det 'er vel eh 'lite 'trulig,  
 56 sånn sett,  
 57 K: (\*),  
 58 (1.0)  
 59 'ja da [ja,  
 60 P: [men eh:: jeg vil 'aldri 'oppfordre 'folk til å kjøre  
 61 'bil uan'sett eh: (.) så lenge eh dem har eh::: har drikki alkoh[ol,  
 62 K: [nei,  
 63 nei,  
 64 P: uansett om dem har om dem har 'grønt eller heh rødt [holdt jeg på å si,  
 65 K: [mhm mhm mhm  
 66 P: har dem drikke alkohol så:: 'mener jeg at dem kanskje bør  
 67 (.) 'vente litt før dem (.) kjører (.) 'bil ihvertfall.  
 68 K: \*ja.

I linje 53 konkluderer Vakta først med en generell betraktning (”det er en sjanse å ta”), der det truende i det han sier (”om du blir tatt”) dempes av en spøkefull liten latter. Fra linje 60 kommer så hans egentlige mening om alkohol og bilkjøring, først i nøytrale ordelag der han alminneliggjør eksemplene ved å referere til det generelle ”folk”, ”de” og ”dem”, inntil han likevel avrunder med et personlig råd, der det som egentlig er et implisitt direktiv dempes med ”kanskje” og ”bør” og ”vente litt” (linje 66-67).

69 P: (0.6) Men,  
 70 (0.2) som sagt,  
 71 (.) igjen,  
 72 K: [heh heh  
 73 P: [det er [opp  
 74 K: [heh  
 75 P: til deg [sjøl heh heh,  
 76 K: [heh heh ja.

Her henvender Vakta seg direkte til kunden ved bruk av det personlige ”deg sjøl” (linje 75) og trår svært nær hennes eget revir. Det viser kundens ufarliggjørende latter (linje 83 og 85) at hun merker, mens Vaktas villighet til å delta i latteren (linje 86) skaper igjen en felles buffersone overfor problemet, en ”time-out for pleasantries” (Jefferson 1984: 351).

Vi legger merke til Vakta hele tiden gir sine råd i form av alternativer, noe som demper den mulige ansiktstruende virkningen av det han sier. Alternativene gir den andre et valg, hennes territorium trues ikke direkte. Samtidig, mens han hele tiden gir sitt syn som profesjonell politimann, bidrar det avslappede språket (som i linje 64: ”holdt jeg på å si”) og oppmykende latter (linje 64 og 75) til en balansegang mellom en profesjonell rådgivningssamtale og en uformell samtale mellom likeverdige samtalepartnere. Han gir heller ikke påbud, men råd. Eksemplene er generelle. Valget forblir hennes eget.

- 77 K: Ja da.  
 78 nei men,  
 79 det du du gir meg jo for'såvidt et 'svar og da det er klart du kanke .hhhhhhh du hh heh  
 80 'kan jo ikke si at jeg 'kan 'kjøre alt [så,  
 81 P: [Jeg kan 'ikke gå 'god for at 'du kan kjøre 'bil 'nå  
 82 [nei,  
 83 K: [\*nei,  
 84 (.) [\*nei,  
 85 P: [Det 'kan [jeg bare 'ikke,  
 86 K: [Det 'skjønner jeg jo,  
 87 mhm mhm,

Her kommer til slutt det endelige avslaget av det hun egentlige har bedt om, nemlig aksept for at det lar seg gjøre å kjøre bil etter to og en halv desiliter øl. Strategien som velges er en negativ høflighetsstrategi, nemlig en henvisning til hensyn Vakta selv ikke er herre over. Grensen er satt, og som politimann kan han ikke overskride den. Det ”kan jeg bare ikke” (i linje 85). Kunden får altså sitt svar på det som hun i åpningssekvensen syntes å grue seg for å spørre om (linje 5-14), nemlig om hun kan kjøre etter ”to og en halv desiliter pils” (linje 13).

Selv om det endelige svaret er negativt, har Vaktas uformelle språk og imøtekommende tone gjennom hele samtalen åpnet for en toveisrelasjon preget av nærhet og vilje til samarbeid, mens bruken av høflighetsstrategier demper avslagets ansiktstruende virkning. Det fører også til at mot slutten bidrar kunden selv med en forberedelse til avslaget, ved at hun omtrent legger ordene i munnen på den andre (linje 79-80), noe som også unnskylder svaret han til slutt gir.

Nok et eksempel på hvordan småprat fungerer til å skape kontakt, nærhet og åpenhet ser vi av det følgende eksemplet, der kunden ringer politiet i en tilstand av sterk bakrus (noe

han selv forteller i den påfølgende samtalen) med et problem som han presenterer på følgende måte:

(93) (0627030)

- 2 K: 'Jo hallo' jeg 'ringer 'angående en 'hendelse som skjedde i 'går,  
 3 P: (.) 'ja ha,  
 4 K: (0.6) så ble jeg 'stoppa av poli'tiet jeg ne ne eh 'etter en: 'liten tur på 'byen,  
 5 P: (0.2) ja 'ha,  
 6 K: (0.7) og da 'lurer jeg på 'egentlig hva 'grunnlaget var til at de:m:: 'leita etter meg?  
 7 (0.3) det er::: 'lissom:: (0.6) jeg 'husker 'ingen 'ting fra i 'gå,  
 8 heh [heh,  
 9 P: [ne:i.  
 10 (0.3) du ['verden,

I den videre samtalen fremgår det tydelig at situasjonen både har vært og fremdeles er ganske tåkete for kunden, som kun husker at han ble stoppet av politiet:

- 19 K: de 'bare 'stoppa meg (.) og så::: når jeg 'kom til meg 'sjøl i dag jeg (innafor) ,  
 20 og 'våkna opp etter 'fyllekula så,  
 21 .hhhh (1.0) begynte jeg å 'lure litt,

Vakta tilbyr seg å undersøke nærmere og ber om kundens navn og personnummer. Mens hun søker på datamaskinen, går praten videre. Kunden er bekymret:

- 53 K: det er så 'uggent å:::::: 'ikke 'vite liksom,  
 54 (1.0)  
 55 P: 'Ja::: det er jo ikke 'sær[lig morsomt det,=  
 56 K: [( gjort)  
 57 P: = 'åssen er 'formen din 'nå a?  
 58 K: (0.6) jeg 'føler meg ikke no 'veldig 'frisk,  
 59 P: [du gjør ikke no  
 60 K: [(men det er) ikke no å være 'fyllesjuk da,  
 61 men [  
 62 P: [var på 'skikkelig 'fest i går?  
 63 K: (0.5) Ja::,  
 64 det ble vel 'litt for mye 'konjakk tror jeg,  
 65 P: \*Ja 'uff::: 'skrekk og 'gru,  
 66 K: (0.5) 'ja::,  
 67 P: (0.2) ja'vel::,  
 68 (1.0) 'sånn er 'livet 'du.  
 69 K: (0.4) Ja:: .  
 70 P: Ja heh heh heh heh,  
 71 K: heh,

Mens Vakta leter på dataskjermen fyller hun ventingen med småprat for å roe kunden. Hun bruker nærhetsstrategier, uttrykker medfølelse med tilstanden hans og stiller også spørsmål uten institusjonell relevans, for eksempel ”åssen er formen din nå a?” (i linje 57). På kundens malende beskrivelse av sin tilstand gir Vakta et evaluerende svar som både er uformelt, affektivt og ekspressivt: ”Ja uff skrekk og gru”. Deretter alminneliggjør hun det inntrufne:



”sånn er livet du” (linje 68), fulgt av en støttende latter som uttrykker forståelse og empati:  
Hun skjønner hvordan han har det.

Kundens gjengjeldte latter i linje 71 viser også vilje til å se saken fra samme synspunkt som henne, at dette er noe som faktisk lar seg le av. Den felles latteren skaper en liten frisone der begge ser det humoristiske ved situasjonen, som dermed også blir ufarliggjort. Latteren kan også antyde en vilje til ”trouble-resistance” (Jefferson 1984: 351, se 5.4).

Vakta fortsetter å småprate mens hun søker på maskinen og forklarer hvorfor det tar tid:

- 73 P: (0.7) hhhh skal vi 'se:: her ((lavt)),  
74 'tar litt 'tid for jeg hadde 'akkurat 'logga meg 'av jeg 'skjønner du for jeg 'slutter 'nå,  
75 men:::  
76 K: Å:!  
77 P: (0.7) nå 'går jeg 'bare 'inn igjen!  
78 (0.4) bare ['tar]=  
79 K: [ja, ]  
80 P: =et par mi'nutter 'til så 'er vi 'inne her,

Her viser det seg at denne samtalen egentlig skjer på ”overtid”, ettersom Vakta allerede hadde skrudd av maskinen for å begi seg hjem etter jobb. Hans forbausete ”Å” etter opplysningen pareres av ”Vakta” med en høflighetsstrategi som minimaliserer den innsatsen hun faktisk gjør, ved å forsikre at dette ikke skal ta tid, ”nå går jeg bare inn igjen” (linje 77). Kunden skal ikke behøve å føle seg takknemlig, hun er på jobb. Samtidig fortsetter hun å småprate. Det fyller igjen pausen for den andre som venter på et kanskje ubehagelig svar.

Mens hun fortsatt søker på skjermen begynner kunden selv å prate og gi nærmere opplysninger om hva han husker fra natten før:

- 90 K: (jeg mener) jeg ble 'kasta ut fra et 'utested og da:: be'gynte han 'dørvakta og var jo::  
91 (1.2) 'ganske så ('frekk)!  
92 P: (0.5) ja dem 'er jo ikke no 'særlig å 'spøke med 'de altså.

Igjen er Vaktas bidrag til samtalen både affektivt og støttende, der det kunne ha vært nok med en minimal respons. Så, etter lang leting blant registrerte hendelser kommer til slutt en nøktern observasjon:

- 122 P: nei 'her var det ikke 'mye,  
123 K: (0.6) (N:ei) ((grøtet))  
124 P: (1.3) du har i'hverfall ikke 'gjort noe 'gæli da,  
125 K: (0.5) 'nei.  
126 'det var bra,  
127 heh heh [heh ,  
128 P: [ja:.  
129 (0.6) 'hvis det 'er no 'trøst,

- 130 K: (0.8) 'jaaaa det 'er,  
 131 heh heh heh,  
 132 P: Ja.  
 133 K: (0.2) (må vel) bare ha vært (.) 'full da 'egentlig?  
 134 (0.3) [ ( )  
 135 P: [Ja det 'er nok 'det det har 'vært,  
 136 vet du 'har vel kanskje 'rava eller 'ula litt,  
 138 (.) eller 'gjort ett eller annet som har 'tiltrekt seg 'oppmerksomhet,  
 139 K: (0.7) [ ( )  
 140 P: [(og) de ville kanskje 'bare 'sjekke opp åssen 'formen 'var,  
 141 K: ( 0.5) Ja,  
 142 P: ja.  
 143 K: (1.1) Så da [som=  
 144 P: [stemmer 'det.  
 145 K: =jeg sa får jeg i 'hvertfall ikke noe 'uhyggelig hhhh heh  
 146 P: Nei 'nå kan du bare 'slappe av 'du.  
 147 K: (0.6) (Ja,) ((grøtet))  
 148 P: ja.  
 149 K: (0.9) (X X X [ X )

Vaktas mulige forklaring om hvorfor han ble stoppet av politiet er at han har vel ”kanskje rava eller ula litt” (linje 136). Samtidig bærer det hun sier ingen spor av moralsk evaluering og ingen tegn til refs. Tvert i mot, i linje 146 trøster hun ham: ”nå kan du bare slappe av du”. Kunden er nå er meget lettet, som latteren i linje 127 og 131 viser: Han har ”bare vært full” (linje 133). Så kommer en innrømmelse, nemlig at han hadde fryktet ”noe uhyggelig” (linje 145). Samtalen avsluttes deretter med en omsorgsfull hilsen:

- 150 P: [får du ha en 'god 'natt og 'god 'bedring,  
 151 K: 'Jo 'takk,  
 152 P: ja heh heh,  
 153 K: (0.2) [(jo takk)  
 154 P: ['greit 'det,  
 155 (0.3) hei,

Etter kundens ”takk” for den medfølende hilsenen, kvitterer Vakta med en liten latter som både kan være et signal om at det er helt i orden at han har ringt, men som også kan skyldes det faktisk humoristiske i situasjonen.

I denne samtalen ser vi en språkbruk fra politiets hold som både er utpreget dagligdags og samtidig både engasjert, ekspressiv og affektiv. På samme måte som i det forrige samtaleeksemplet inngår småpraten igjen som et bevisst samtaleteknisk virkemiddel. Den mellommenneskelige tonen legitimerer uformelt prat, noe som også genererer mer informasjon om det inntrufne fra den andre. Gjennom den uformelle småpraten blir også et sosialt sensitivt emne alminneliggjort, noe som igjen bidrar til å redde kundens ansikt.

Bruk av affektive og ekspressive uttrykk i en institusjonell sammenheng kan altså være et spesifikt virkemiddel til å signalisere imøtekommenhet og forståelse av den andres

situasjon, noe som igjen minsker avstanden mellom kundens lekmannsposisjon og institusjonens autoritet. Ved å gi rom både for humor og empati dempes det formelle ved situasjonen, og fremhever politiets rolle som hjelper og samtalepartner, i stedet for å være vokter eller kontrollør. Det kan ta brodden av en problematisk situasjon og slik gi kunden mot til å stå frem med sine problemer, også av en privat og emosjonell karakter. Slik kan den enkelte politibetjents evne og vilje til å bruke småprat som språklig virkemiddel ha en brobyggende effekt overfor tilbakeholdne kunder, og virke avvæpnende i møtet med det som for de fleste er en fryktinngytende og i alle fall fjern øvrighet.

### **5.7 Oppsummering og diskusjon**

Som vist gjennom eksemplene over er politiets språkbruk overfor publikum karakterisert av en uformell, ofte også personlig stil, med utstrakt bruk av hverdagslige formuleringer fremfor formaliserte uttrykk. På tross for den institusjonelle konteksten gir språket også rom for ekspressive og affektive uttrykk.

Samtidig understrekes en solidarisk og gjensidig forpliktende dimensjon, ikke bare ved en utstrakt bruk av høflighetsstrategier, men også ved at henstillinger formuleres som personlige råd og vurderinger, og ikke som autoritative påbud fra en profesjonell. En samlet virkning av dette er avstanden mellom det profesjonelle og det personlige minsker, og at det etableres en relasjon som åpner for samarbeid og en felles forståelse av situasjonen.

Likevel gjenspeiles samtalenes institusjonelle karakter i bruken av en politifaglig terminologi som sjelden blir forklart, annet enn ved en informalisering som viser hensyn til at uttrykket antakelig er ukjent for den andre ("en sånn tapsmelding") eller ved synonyme reformuleringer ("PO loggen, altså den loggen vi bruker til daglig"). Samtidig hender det også at politifaglige uttrykk overhodet ikke forklares, men kun gjentas i samme form, selv der den andre gir tegn til at uttrykket er problematisk eller klart innleder til reparasjon. Slik kan bruken av en fagterminologi som er uforståelig for den andre markere en både ekskluderende og distanserende grenseoppgang overfor det generelle publikum.

Ettersom vanlig, uformelt dagligsspråk er et så gjennomgående trekk i politiets publikumsamtaler, må dette beskrives som en bevisst strategi. Samtidig kan det også være en konsekvens av politiets opplæring i avhørsteknikk. Gunnerød har for eksempel observert at selv om sosialt "snakk" i avhør ikke behøver å ha noe med temaet å gjøre, kan det "være et redskap for å få til å snakke om temaet på en god måte" (2005: 41).

”Sosialt snakk har gjerne som hensikt å skape en viss relasjon – ofte er det et mål for den profesjonelle parten i samtalen at den andre skal føle seg vel og ikke oppleve situasjonen som truende” (Ibid.).

Det er åpenbart at en uformell språklig stil kan ha betydning for samtaleklimaet i avhør, for eksempel for å få et vitne til å falle til ro.

“Because of the nature of the situation, and because the interviewer is a formal authority figure, the E/W (eyewitness) is likely to be in a heightened state of anxiety. In order to search through memory effectively, it will first be necessary to control this anxiety. Make a concerted attempt at the very outset to establish personal rapport with the E/W, and start the interview with innocuous questions” (Fisher et al. 1987: 184).

I et temahefte om ”Mistenkte/siktede”, brukt i faget rapport- og etterforskningslære ved Politihøgskolen, finner vi følgende formulering: ”I et avhør er det snakk om mellommenneskelig kommunikasjon, og da er både den som skal avhøres og den som skal avhører likeverdige” (Dohrn 1997: 80). Videre:

”De fleste mennesker betror seg til personer de liker eller stoler på. Dette er også tilfellet for de fleste mistenkte/siktede. Selvsagt kan saken ligge slik an med kriminaltekniske beviser at det ikke spiller noen rolle hva mistenkte/siktede sier, men dette er unntakene. Det dreier seg om, er enkelt sagt at man må komme på talefot med mistenkte/siktede og oppnå dennes tillit. Mistenkte/siktede må føle at han kan stole på den som foretar avhøret. Man skal huske på at et avhør er kommunikasjon mellom mennesker som viser hverandre medmenneskelig respekt” (Ibid.: 70).

I Storbritannia ble det på slutten av nittitallet utarbeidet et obligatorisk kurs for britisk politi i avhørsteknikk, basert på funn av britiske politiforskere. I tråd med forskernes anbefalinger

”hviler kursets fundament på etablerte vitnepsykologiske teorier hvor mellommenneskelig kommunikasjon og etikk står sentralt. Manipulasjonsteknikkene er byttet ut med etablerte samtale/konversasjonsteknikker, hvor det blant annet legges vekt på åpenhet omkring anvendt metodikk og gjennomføring av selve avhøret” (Rachlew 2003: 405).

Her vises det også til opplæringsmateriell fra Politihøgskolens undervisning i avhørsteknikk i 1992, der det ”oppfordres til å innlede ’uformelle samtaler’ med den mistenkte før avhøret” samt til Riksadvokatens rundskriv, del II nr. 3/1999, som gir følgende begrunnelse:

”Det kan ikke kritiseres og vil ofte være heldig at etterforskeren fører en alminnelig samtale med mistenkte før han skrider til det egentlige avhør. Denne fremgangsmåte kan undertiden endog være nødvendig for å komme på talefot med vedkommende person eller for å oppnå dennes tillit” (Ibid.: 423 – 424).

Den gjennomgående bruken av hverdagslig uformelt språk i politivaktens samtaler med publikum kan derfor være en sideeffekt av Politihøgskolens opplæring i avhørsteknikk.

Dermed kan språkbruken best forstås ut fra samtalens hovedfunksjon, som er å gi publikum

den hjelp, de råd eller den oppmerksomhet som de har behov for, innenfor mulighetenes grenser. På samme måte som åpningens viktigste funksjon kan beskrives som å berede grunnen for en ”fullt ut fungerende språklig samhandling” (ten Have 2002: 235), skal samtalen som helhet bidra til best mulig – og mest mulig effektiv – kommunikasjon mellom politi og publikum. En første forutsetning for at dette skal skje, er at det skapes nærhet og kontakt med samtalepartneren. Da kan Vaktas bruk av uformelt dagligspråk forstås som en bevisst strategi for å minske distansen mellom det institusjonelle og det private.

Men bruken av dagligdags språk i politiets møte med publikum kan også gjenspeile en videre kontekst. For det første har Fairclough beskrevet en generell tendens til demokratisering av språket, knyttet til ”more general directions of social and cultural change” (1992: 200). Dette viser seg i ”the removal of inequalities and asymmetries in the discursive and linguistic rights, obligations and prestige of groups of people” (Ibid.: 201). Denne demokratiseringen av samtalspråket markeres blant annet ved ”elimination of overt power markers in institutional discourse types with unequal power relations”, og ved ”a tendency towards informality of language” (Ibid.).

Videre opererer dagens norske politi innenfor et samfunn som er sterkt preget av hensynet til likeverd og respekt for demokratiske idealer, og der det uansett sosial posisjon er god tone at en ”snakker som folk flest”. Slik kan en gjennomført bruk av uformelt dagligspråk også gjenspeile dagens norske sosiale virkelighet og være et tegn på en demokratisk holdning, en vilje fra øvrighetens side til å ta andre på alvor, fremfor å ”snakke ned” til dem. Slik kan et språk som signaliserer politiets vilje til å snakke på samme plan med det publikum det er satt til å betjene være et tegn på respekt, noe som også kan være en betingelse for å bli akseptert og lyttet til. Det kan være en viktig strategi for en institusjon som blant annet har som uttalt målsetning at ”publikums møte med politiet skal være positivt”, slik det uttrykkes i Politidirektoratets strategiske plan (2006 – 2009).

Den gjennomgående bruken av uformelt dagligspråk gir også politiets publikumssamtaler et preg av ”exchange relations” snarere enn ”power relations” (Linell 1990a: 168), noe som inviterer til samarbeid fremfor maktutøvelse. Samarbeidsstrategier fra den profesjonelles side i vanlige og ofte rutinepregede samtaler med publikum kan dermed fungere til å skape og opprettholde en balansert toveisrelasjon som bidrar til å forebygge eller motvirke en eventuell misstemning eller konflikt mellom partene, på tross av samtalsens egentlige asymmetriske karakter.

Slik kan politivaktens publikumssamtaler også beskrives som det Linell (2006) kaller en kommunikativ virksomhetstype (se også 2.4):

”The framing of the communicative activity type is a *situation definition*, a set of assumptions guiding parties’ expectations and interpretations of what may happen in the situated encounter” (2006: 25).

Dette er også en samtaletype som tillater deltakerne i noen grad å gå inn og ut av rammer (Goffmans ”frames”), her ved at det institusjonelle samtalemønsteret også ”tolererer sosialt prat i noen grad” (Linell 2007). Til sammenlikning kan nevnes Levinsons ”activity types”, ”any culturally recognized activity” som samtidig beskrives som ”fuzzy”:

”I take the notion of an activity type to refer to a fuzzy category whose focal members are goal-defined, socially constituted, bounded, events with *constraints* on participants, setting and so on, but above all on the kinds of allowable contributions” (1992: 69).

Som vist av eksemplene i dette kapitlet synes ”allowable contributions” i politivaktens publikumssamtaler å kunne være både personlige vurderinger og emosjonelle uttrykk, til tross for samtalens egentlige institusjonelle karakter. Slik kan samtalene fylle nok en viktig funksjon, ved siden av å være et servicetilbud overfor det publikum, nemlig å gi trøst og støtte til den som befinner seg i en problematisk, kanskje også truende situasjon. Selv om den direkte foranledningen til samtalen er en forespørsel om råd eller hjelp til å løse et presist problem, kan samtalen dermed fylle et like viktig og underliggende behov hos den som ringer, nemlig å bli hørt og vist respekt i den situasjon en befinner seg i. Slik kan den profesjonelles medmenneskelighet og uttrykte vilje til å hjelpe være like viktig som saklighet og korrekte prosedyrer – iallfall i første omgang.

## 6. BLIR KUNDEN HØRT? Dominansmønstre i samtalens ulike faser

### 6.1 *Politisamtalen som kommunikativ genre*

Institusjonelle samtaler – ”institutional interaction” (Drew & Heritage 1992: 3) – defineres som språklig samhandling mellom lekperson og profesjonell<sup>3</sup>. Fordi en institusjonell samtale er saksorientert og oppgaverettet, vil partene fylle gitte roller innenfor et komplementært rollesett. Den profesjonelle får status som ekspert i kraft av å representere institusjonen, mens samtalepartneren er lekpersonen som trenger hjelp og råd, uansett hvilken posisjon han eller hun ellers måtte ha i annen sosial sammenheng (Linell 1990b: 21).

I rollen som ekspert har den profesjonelle kunnskaper som den andre parten trenger, samt myndighet til å forvalte ressurser som den andre har behov for. Det gir samtalen en klar asymmetrisk karakter. Et typisk institusjonelt samtalemønster beskrives som “asymmetrical-and co-operative”, til forskjell fra det vanligvis symmetriske mønsteret i en dagligdags samtale:

”One party takes the initiative and this is typically done by requesting (rather than just inviting) responses, i.e. by questions and directives, and the subordinate party tries to comply with the conditions, i.e. by answering questions and doing what he or she is told” (Linell 1990a: 169).

Dette mønsteret vil imidlertid ikke bare kunne påvirke samtaleforløpet, men også samtalens innhold, ettersom en sak vil kunne oppfattes forskjellig ut fra hvilket perspektiv en ser den i. Der den ene part er personlig berørt og ser saken i lys av egen livssituasjon, vil institusjonens representant se den ut fra ”sitt professionella ansvar, sin objektiva utgangspunkt och sin tekniska expertis” (Linell 1990b: 29). Hvordan dette gir seg utslag i praksis har for eksempel vært observert i samtaler mellom lege og pasient, hvor pasienten ofte foreslår en forklaring på sine helseproblemer ut fra sitt lekperspektiv, teorier som ”doctors routinely ignore or dismiss”. ”Thus, the ’voice of medicine’ is said to regularly silence the ’voice of the life world” (Gill & Maynard 2006: 115).

At profesjonell og lekperson kan tolke samme situasjon på ulik måte, og at ekspertens oppfatning ofte får overtaket, er altså et velkjent fenomen.

---

<sup>3</sup> ”Profesjonell” defineres av Linell (1990b :19) som en ”socialt erkänt och sanktionerad expertis (eller åtminstone funktion) att utföra vissa uppgifter”, med tilføyelsen: ”Med denna vida definisjon blir t ex även en polis, som håller förhör med misstänkta, professionell (eller åtminstone semi-professionell)”.

”For example, there is a negotiation of how events in the client’s or the patient’s life should be framed and understood in terms of legal, administrative or medical concepts. Often, and sometimes for good reasons, the final decisions (and agreements) are based on the professional’s terms” (Linell 1990a: 167).

Videre vil det være institusjonens representant som i kraft av sin ekspertrolle setter både agenda og dagsorden.

”Institutional representatives commonly ask questions and require of lay participants that they answer them. In this way, they may secure the initiative in determining (i) when a topic is satisfactorily concluded, (ii) what the next topic will be and, (iii) through the design of their questions, how the next topic will be shaped” (Heritage 1997: 176).

Denne asymmetrien kan igjen få betydning for samtalens utvikling og hvordan lekpersonen opplever den. Som Drew & Heritage beskriver det: ”Professional control (here) manifests itself as a pattern of sequences through which the clients may find themselves being led” (1992: 45).

I tillegg til det asymmetriske forholdet mellom profesjonell og lekperson der ekspertrollen i seg selv gir et overtak, er et annet gjennomgående trekk ved institusjonelle samtaler at de utgjør egne typer samtaler, egne kommunikative genre. En genre og dens undertyper vil følge gitte, underliggende mønstre både når det gjelder innhold og form. Den tilhører ”a class of communicative events, the members of which share some set of communicative purposes” (Swales 1990: 58). En genre kan også defineres som samme ”social model”, en modell som må være gjenkjennelig og akseptabel for begge parter.

”When such modelling is minimal or, in the extreme case, entirely absent, we may speak of ’spontaneous’ communicative acts. These are in principle just as ’dialogical’ as any other forms of social communication. On the other hand, when such modelling reaches a high degree of structural ’closure’, and when it is associated with intersubjective formal constraints, we are in the presence of communicative genres” (Luckmann 1992: 224 – 225).

Ettersom institusjoner i seg selv kan beskrives som ”obligatory ’solutions’ to the most common problems of the social organization of life” (Ibid.: 221), vil en samtalegenres viktigste funksjon, sett fra institusjonens perspektiv, være å “organize, routinize and render (more or less) obligatory the solutions to recurrent communicative problems” (Ibid.: 228).

Drew & Heritage (1992: 45) forklarer utviklingen mot en bestemt genre på følgende måte: Når en profesjonell stadig står overfor gjentatt samhandling av samme type, vil han eller hun selv etter hvert utvikle en standard praksis for hvordan en bestemt type oppgave skal løses, noe som igjen bidrar til ytterligere å befeste samtaleformen og dens struktur. Dette utdypes av Linell (1998: 239), med henvisning til Luckmann (1992): Når samme kommunikative oppgave ofte må gjentas, vil et på forhånd utarbeidet mønster for hvordan



dette skal skje forenkle prosessen for den enkelte. Dermed slipper han eller hun å handle spontant i hver ny situasjon og kan i stedet delvis støtte seg på det opptrukne mønsteret som over tid har festnet seg gjennom fellesskapets gjentatte bruk.

Samtidig, ved at en genre innebærer rutiniserte metoder for hvordan en samtale skal utføres, vil den også bidra til å forme "everyday experience and conduct in often unrecognized ways" (Zimmerman & Boden 1991: 6), på samme måte som enhver annen sosial struktur. Det kan få betydning for hvordan lekpersonen oppfatter samtaleforløp og utfall, for selv om genren som "social model" i følge Luckmanns definisjon (1992: 224 – 225) både må gjenkjennes og aksepteres av begge de involverte partene, vil det likevel være den profesjonelle som har autoritet til å avgjøre hvilken retning en samtale tar, og hvilken genre den eventuelt faller inn under.

Hvordan henvendelsen blir oppfattet vil nemlig ikke bare avhenge av hva lekpersonen beskriver den som å gjelde, men også av hvordan den profesjonelle tolker det som blir sagt. Som Linell (1990a: 167) gjør oppmerksom på, er mening noe som ofte må forhandles om i det sosiale møtet mellom profesjonell og lekperson. Her kan det oppstå en konflikt mellom ulike forståelser av situasjonen, mellom "the professional's world of expert knowledge and the layperson's everyday life world" (Ibid.). Det skyldes ikke bare den profesjonelles autoritet som ekspert, men også fordi tilsynelatende samme ord og uttrykk kan oppfattes forskjellig, avhengig både av kontekst og den enkeltes forståelse av situasjonen.

Dermed vil det også kunne oppstå en kollisjon mellom to forskjellige "frames", forskjellige definisjoner av samme situasjon ut fra den enkeltes subjektive forståelse av den. I så fall er sjansen stor for at det er den profesjonelles definisjon som vinner.

Et relevant spørsmål er hvilken betydning samtalens struktur har for utfallet av den språklige aktiviteten som foregår: "In what ways do the structural properties of an activity constrain (especially the functions of) the verbal contributions that can be made towards it?" (Levinson 1992: 71). Ikke minst i interaksjonen mellom publikum og politivakt er dette spørsmålet interessant, fordi institusjonelle samtaler som regel vil følge en forutbestemt form. Da kan det også tenkes at det underliggende mønsteret i en kommunikativ genre i noen tilfelle kan bli et utilsiktet hinder for at kunden blir "hørt" med sitt budskap og får forståelse for sin sak. For selv om en genre er "a socially constructed model for the solutions of communicative problems" (Luckmann 1992: 226) vil den også ha sine begrensninger. "The rationale behind a genre establishes constraints on allowable contributions in terms of their contents, positioning and form" (Swales 1990: 52).

Slike begrensninger kan i praksis innebære at der det er nyanser, risikerer de å måtte vike, og der det er store forskjeller i forståelse vil en måtte inngå et kompromiss. Slik vil det alltid være en spenning mellom ”on the one hand, trying to create a shared discourse, and, on the other hand, trying to get one’s own perspective to colour the joint discourse” (Linell 1998: 257). Som nevnt ovenfor, der det er uenighet om en definisjon vil det også vanligvis være den profesjonelles oppfatning som vinner. Da er en mulig konsekvens at kunden, som den svake part i et asymmetrisk forhold, vil være den tapende part overfor den andres oppfatning av hva saken gjelder. Et resultat av det kan igjen være at den som søker hjelp eller har noe på hjertet kan føle seg avvist eller ikke tatt på alvor med sitt egentlige problem.

## 6.2 Genre og faser: En oversikt

En genre er, i Luckmanns definisjon (se ovenfor), en rutinisert løsning på stadig gjentatte kommunikative problemer. Den form en samtale tar og hvilken genre den tilhører vil dermed avhenge av dens kommunikative funksjon, dens ”core activity” (Linell 1998: 243). Nettopp fordi samtalen er oppgaverettet og løsningsorientert vil den

”framvinga en bestämd struktur hos samtalet, som kommer til å bestå av en sekvens av faser eller (del)aktiviteter, i vilka partnerna (hovudsakligen men inte enbart) genom samtalande successivt introducerar och bearbetar ett problem och söker sig fram till ett beslut eller en lösning (eller ett förslag till lösning)”. (Linell 1990b: 22).

Et eksempel på en slik oppgaveorientert struktur der hver sekvens har sin tydelige funksjon innenfor samtalen som helhet er faseinndelingen i en lege-pasient samtale:

- I Opening: Doctor and patient establish an interactional relationship.
- II Presenting Complaint: The patient presents the problem/reason for the visit.
- III Examination: The doctor conducts a verbal or physical examination or both.
- IV Diagnosis: The doctor evaluates the patient’s condition.
- V Treatment: The doctor (in consultation with the patient) details treatment or further investigation.
- VI Closing: The consultation is terminated” (Heritage & Maynard 2006: 14, fig.1.1).

Sekvens III og IV kan her betraktes som deler av samme fase, ettersom undersøkelsen er en forutsetning for en påfølgende diagnose, mens samtalen munner ut i beslutningsdelen (V), med forslag om behandling eller råd om alternative fremgangsmåter.

Ettersom denne struktureringen i klart avgrensede faser gjelder ”acute primary care visits”, legebesøk der pasienten selv tar initiativ til å oppsøke lege, lar den seg også sammenlikne med publikumshenvendelser til politiet. Begge er løsningsorienterte samtaletyper som tar utgangspunkt i pasientens eller publikums beskrivelse av sitt problem.

Samtidig har politiet ulike oppgaver overfor publikum, med det resultat at samtaler ikke bare følger ett mønster, men fordeler seg på flere undertyper eller sub-genre, slik det også fremgår av Linells oversikt over ”Dialoger mellan expert och lekman”, fra ”En elementär klassifikation av E-L-samtal”, der E står for Ekspert, L for lekmann (1990b: 25).

	Type A (styrt av E)	Type B (styrt av E)	Type C (styrt av L)
Sakens faser:	E-initiert	L-initiert	L-initiert
Innledning	E definerer emnet eller problemet	L presenterer hva samtalen gjelder	L presenterer hva samtalen gjelder
Undersøkelse	E utber seg informasjon	E utspør L	L spør; E svarer eller spør tilbake for å kunne svare
Beslutning/Forslag	E tar beslutningen	E informerer om alternativ og foreslår beslutning	L beslutter med hjelp av Es råd/informasjon
Rapportering	E skriver rapport	E skriver rapport/kommentarer	E skriver kommentarer (om beslutning er fattet)

Type A er samtaler der E (eksperten) styrer samtlige av samtalerens faser, først ved å definere hva saken gjelder, så ved å spørre etter informasjon, så til slutt ved å ta den endelige beslutningen og skrive rapport. Som eksempler på slike samtaler nevnes politiavhør og rettsforhandlinger.

Type B-samtaler styres hovedsakelig av E i egenskap av ekspert, mens initiativet tas av L (lekmannen) som presenterer samtaleemnet. I følge Linell er dette typiske rådgivningssamtaler der lekmannen trenger profesjonell hjelp, til eksempel konsultasjon hos advokat eller klientsamtaler med sosionom.

Type C er styrt av lekmannen L som først initierer samtaleemnet, og som så følger opp med spørsmål og informasjon, for til slutt å ta den endelige beslutningen. Eksperten er her i rollen som hjelper, hovedsakelig ved å gi nødvendig informasjon samt ved å stille avklarende motspørsmål og gi råd. Dette er i følge Linell ”det karakteristiska servicesamtalet mellom en kund och en professionell som tillhandahåller varor eller tjänster” (Ibid.: 25).

Linells klassifikasjon har mange fellestrekk med politiets publikumssamtaler, som også lar seg fordele på samme måte innenfor tre mer eller mindre klare subgenre, alle oppgaverrettede og løsningsorienterte. Jeg har kalt dem type I, II og III. Som vist i det følgende fordeler kategoriene seg innenfor et skjema som i store trekk tilsvarende Linells (over), med noen modifikasjoner. Her står P for politi, K for kunde.

	Type I Meldinger, styrt av P	Type II Forespørsler, styrt av K	Type III Politistyrte samtaler
	K-initiert	K-initiert	P-initiert
Åpning			
Innledning: Introduksjon	K definerer emne/problem	K definerer emne/problem	P definerer emne/problem
Undersøkelse/ Avklaring/ Innhenting av informasjon	P innhenter informasjon og stiller utredningsspørsmål	K stiller spørsmål, P svarer/spør tilbake for å kunne svare.	P gir info/ stiller spørsmål
Beslutning/ Diagnose/ Forslag til løsning	P foreslår beslutning/ gir råd/ informerer om alternativ	K beslutter ved hjelp av Ps råd/forslag/ informasjon	P gir råd/forslag til beslutning, evt. beslutning i fellesskap
Avslutning	P/K avslutter/ oppsummerer	K tar initiativ til avslutning	P oppsummerer/ avslutter

Vi finner en forskjell fra Linells skjema i avslutningsfasen. Mens Linells siste fase er en rapporteringsdel der E (eksperten) ”skriver rapport/gør anteckningar” (Linell 1990b: 25), finner vi ikke noe tilsvarende i publikums samtaler med politivakten. En skriftlig rapportering i Vaktas samtaler med publikum kan forekomme, men da først og fremst som skriftlig dokumentasjon i forbindelse med straffesaker (for eksempel ved meldinger om innbrudd). Da vil imidlertid dette skje i forbindelse med undersøkelsesfasen, eventuelt også i beslutningsfasen. Derimot kan det foretas en skriftlig oppsummering som notater i det såkalte PO-systemet, politiets operative system, ”loggen”. Det vil imidlertid som regel først skje etter at samtalen er avsluttet. Loggen er for øvrig politiets interne arbeidsdokument og ikke formelt regulert. Derfor er det ikke alle henvendelser som blir loggført, også fordi en eventuell loggføring også vil avhenge av hvordan saken vurderes av den enkelte politibetjent.

I samtalene til Vakta foregår avslutningsfasen derfor enten som en oppsummering eller som en vanlig samtaleavslutning, gjerne avrundet med småprat og utveksling av hilsener.

For øvrig er kategoriene i mitt skjema de samme som hos Linell, men rekkefølgen er endret. Mens Linell har satt samtaler av Type A (eksemplifisert som avhør av politi og i retten) som første kategori, har jeg kalt denne type III og satt den sist. For det første er det en tallmessig liten kategori som utgjør mindre enn en tiendedel av det samlede materialet (ca. 60 samtaler). For det andre er dette en politi-initiert samtaletype og følgelig lite relevant ut fra siktemålet om å undersøke i hvilken grad samtalegenren kan virke hemmende på kundens mulighet til å bli ”hørt” eller tatt på alvor med sitt ærend. Disse samtalene ser jeg derfor bort fra i denne delen av undersøkelsen.

Rekkefølgen er ellers bevart fra Linells typologi, med type I tilsvarende Linells Type B. Dette er meldinger til politiet om problemer som politiet forventes å gripe tak i og gi respons på, ut fra sin politifaglige ekspertise. Etter innledningsfasen forutsettes politiet derfor

å overta styringen av denne typen samtale. Disse utgjør oppimot en tredjedel av materialet, ca. 270 samtaler av i underkant av 900 lydopptak.

Type II tilsvarer Linells Type C, såkalte ”service-samtaler”. Disse omfatter forskjellige slags forespørsler som innringerne ønsker svar på eller hjelp med, problemområder som kunden kjenner til og har kunnskap om. Dette kan dermed beskrives som kundestyrt samtaler. Dette er den vanligste samtaletypen og utgjør nesten halvparten av materialet, rundt 420 samtaler.

Samtidig er det også en del samtaler som vanskelig lar seg kategorisere innenfor avgrensede genre, og som derfor faller utenfor skjemaet. Som arbeidstittel har jeg kalt dem ”blandingssamtaler”. Noen ganger synes mønsteret å skifte underveis, vanligvis fra type I til type II. Andre ganger er samtalemønsteret uklart, som når kunden synes å ha en oppfatning av hva samtalen gjelder, mens Vaktas definisjon er en annen. Dessuten har noen av samtalene, helt eller delvis, et interaksjonsmønster som ligger nærmere det en finner i balanserte dialoger mellom likeverdige samtalepartnere, til forskjell fra det en vanligvis finner i institusjonelle samtaler. Alt i alt utgjør disse blandingssamtalene ca. 150 samtaler, altså rundt 15% av det samlede materialet.

Det er imidlertid ikke uvanlig at selv ved valg av en bestemt genre, så behøver ikke dette å utgjøre et kommunikativt prosjekt i sin helhet. Dette har jeg allerede pekt på under 2.4 og også under 5.7, om hvordan institusjonelle samtaler også kan tolerere både formelle og uformelle trekk og tillate deltakerne ”å gå inn og ut av rammer” (Linell 2007). Det samme bekreftes av Luckmann:

”For the sake of precision I should add that the communicative realization of a genre may or may not ’fill’ an entire communicative project. Whether it does or not depends on the *span* of the project – they vary considerably – and on the *’size’* of the genre involved” (1993: 226).

At de ulike oppringningene til politiet ikke alltid lar seg inndele i klart avgrensede kategorier kan også skyldes en annen faktor, slik det fremgår av en Home Office-studie av telefonoppringninger fra publikum til britisk politi på slutten av 1970-tallet:

”To provide a wider understanding of demand for police services than that offered by the analysis of public telephone calls an alternative and complementary perspective was required. This was achieved by interviews with members of the public who had recently telephoned the police for assistance. When interviewing callers, it became clear that individuals’ awareness of their motives in calling the police was often vague and perhaps rationalised after the event. It was not possible, therefore, to present a quantified summary – rather, an account of the range of reasons given” (Ekblom og Heal 1982: 5).

Når publikums reelle motiver for å ringe politiet i noen tilfeller altså kan være uklare, selv for den som tar initiativ til samtalen, gir dette nok en grunn til å være forsiktig med en fordeling av de ulike samtalene innenfor bestemte genre.

### **6.3 Asymmetri og dominans i institusjonelle samtaler**

En genre legger ikke bare føringer for hvordan en samtale forventes å forløpe innenfor bestemte faser og sekvenser. Den skisserer også opp et underliggende mønster for dominans.

Dominans er nemlig ikke det samme som asymmetri og ulik fordeling av makt. En ting er at en institusjonell samtale per definisjon har klare asymmetriske trekk, både ved den profesjonelles rolle som ekspert, og ved det ansvar som institusjonens representant har for samtale gjennomføring. I tillegg har politivaktens publikumssamtaler en ekstra asymmetrisk dimensjon ut fra politiets posisjon som samfunnets maktutøver.

Imidlertid behøver ikke et asymmetrisk forhold mellom samtalepartnere å være avgjørende for partenes mulighet for å komme til orde og bli hørt med det en har på hjertet. Asymmetri er en naturlig del av enhver samtale, også den dagligdagse og uformelle. Mange enkeltsekvenser er i seg selv asymmetriske, som når en hilsen utber seg en gjenhilsen, eller når et spørsmål krever et svar. Mennesker vil alltid utøve gjensidig innflytelse og kontroll over hverandres atferd – ”in fact, that is what we *mean* by social interaction”, i følge Wrong (1968: 673) (utheving i teksten).

”If there was no asymmetries at all between people, i.e. if communicatively relevant inequalities of knowledge were non-existing, there would be little or no need for most kinds of communication” (Linell & Luckmann 1991: 4).

I enkelte situasjoner kan en samtale riktignok være asymmetrisk i sin helhet, i dagliglivet som når foreldre ”snakker alvor” med sine barn, eller når en lærer ”hører” en elev under klasseromsundervisning. Asymmetri viser seg også i spesielle situasjoner som ved avhør av en fange i en krigssituasjon. Det vanlige er imidlertid at asymmetri opptrer i ulik grad og ulikt fordelt i samtalens forskjellige faser og sekvenser.

Det er altså ikke nødvendigvis det iboende asymmetriske forholdet mellom politi og publikum som har betydning for om kunden opplever å nå frem med sitt budskap. Kundens mulighet til å bli hørt avhenger snarere av hvem som dominerer, helt eller delvis, det felles talerommet som samtalen utspiller seg i. For i følge Linell er selve forutsetningen for at lekpersonens stemme skal bli hørt eller at dennes perspektiv skal få gjennomslag ”att han eller hon skaffar sig tillräckligt utrymme i samtalet” (1990b: 30).

Dominans kan også ha forskjellige uttrykk innenfor samme samtale. Det viser analysen av et tradisjonelt politivhør, der politiet som institusjonens representant er den dominerende part i store deler av samtalen, både i identifikasjons- og personaliafasen og i det protokollrettede avhøret. Imidlertid har den som forklarer seg også mulighet for å dominere i andre faser, for eksempel i avslutningssekvensen.

”Samtidig finns det utpräglat samtalsliknande innslag i polisförhören. Eftersnacket hör hit; i somliga tar den misstänkte t o m överhand här. I de fall rapportgenomgången är tillräckligt lång för att tillåta beräkning av IR-differens (Initiativ og Respons) visar den sig även den vara jämlig. De misstänkta tar då ofte tillfället i akt att ställa frågor om den fortsatta handläggningen av ärendet (en fråga som annars i många fall kommer upp i eftersnacket)” (Jönsson 1988: 12).

Linell & Gustavsson har sin egen definisjon av hva som menes med språklig dominans: ”Vi oppfatter det att dominera i samtalet som att behärska en stor del av det utrymme, det territorium, som kan disponeras av parterna och s.a.s. står på spell i kommunikationen” (1987: 199). Det er altså ikke bare graden av dominans, men hvem som utøver den og hvor i samtalen det skjer som får betydning for om kunden kommer til orde med sitt ærend.

Dominans er heller ikke noen entydig ting. Den har flere dimensjoner og opptrer på ulike måter i enhver samtale. En vanlig måte å dominere på er ved å bruke mange ord, såkalt *kvantitativ* dominans. Den som snakker mest, er den som dominerer. Det betyr likevel ikke at den som snakker mest i en samtale, nødvendigvis har makt til å styre den. Tvert i mot, ”att en part tar mange initiativ eller talar mycket kan iblant rentav vara et tecken på relativ makteslöshet” (Ibid.: 237).

En annen form for dominans har å gjøre med innholdet av samtalen og hvilke emner som introduseres, såkalt *semantisk* dominans. Den som dominerer innholdsmessig er den som ”försöker placera mest innehåll i den socialt delade diskursvärlden” (Ibid.: 238). Semantisk dominans kan også defineres på følgende måte:

“In talking about semantic dominance, one would characterize a person as dominant if he or she determined the topics sustained in a discourse, and imposed interpretative perspectives on things talked about” (Linell & Luckmann 1991: 9).

En tredje form for dominans, den *interaksjonelle*, har å gjøre med samtalen interaktive dynamikk, det som driver en samtale fremover. Det skjer gjennom å ta sterke initiativ, i form av spørsmål som krever respons, påstander, forslag og introduksjon av nye emner. Dette er initiativ som ”styrer den andre i valget av hva han skal si”, og som dermed begrenser hans frihet (Svennevig & al.: 73). Den som tar flest initiativer til å drive samtalen fremover, forblir dermed samtalen dominerende part og unngår samtidig å bli styrt av den andre. Samtidig

unngår en også å måtte ta mange svake initiativer, de som bare utgjør ”reaksjoner på andres initiativ” (Ibid.: 72).

Interaksjonell dominans er særlig vanlig i formelle kontekster som under rettssaker, i klasserom og i nyhetsintervjuer, situasjoner hvor den profesjonelle stort sett styrer samtalegang. Disse samtaleene skiller seg fra dagligdagse samtaler både i struktur og form, særlig tydelig når samhandlingen er organisert som spørsmål-svar sekvenser. Den profesjonelle stiller spørsmålene, den andre svarer (Drew & Sorjonen 1996: 102).

Nok en form for dominans er den *strategiske*, en måte å dominere på som ikke behøver å være særlig merkbar i samtalen, verken ved mange ord eller sterke initiativer, men som likevel bidrar med ”de tunga och strategisk viktiga innläggen” (Linell & Gustavsson 1987: 199). Uten å synliggjøres i den enkelte samtale eller den enkelte sekvens, gir denne formen for dominans likevel mulighet til å ta både strategiske og evaluerende initiativer.

”Den som har makt och ansvar kan styra dialogens inriktning och utfall genom att vidta ett fåtal strategiske åtgärder (t. ex. initiera och avsluta aktiviteter, fastslå beslut etc.)” (Ibid. 1987: 237).

Det betyr at den som har overordnet makt i kraft av sin posisjon ”kan styra genom att säga ganska lite men göra det på väl utvalda ställen” (Ibid. :199).

Samtidig som Linell & Luckmann knytter strategisk dominans til makt som begrep, advarer de imidlertid også mot å sammenblende begrepene: ”dominance in dialogue and interaction, on the one hand, and social power on the other, must never be confused” (1991: 10). Likevel tilfører maktbegrepet en ekstra dimensjon til politiets mulighet til å utøve strategisk dominans, ettersom makt også kan defineres som ”*intended* (uthevet i teksten) and successful control of others” (Wrong 1968: 673).

I politisammenheng kan Vaktas strategiske dominans også vise seg i muligheten til å sette agenda for samtalen i et større perspektiv, både ved å avgjøre hva en samtale egentlig gjelder og hvilken genre den dermed hører til, eller om samtalen er politirelevant overhodet.

## **6.4 Innledningsfasen**

En første betingelse for at en samtalegenre kan fungere som forutsatt, som en løsning av et ofte gjentatt problem, er at kunden får rom til å presentere sitt ærend. Samtidig, for at partene skal kunne nå frem til en felles forståelse av samtaleens hensikt, ”a shared set of communicative purposes” (Swales 1990: 46), stiller innledningsfasen også krav til Vaktas evne til å lytte, til å sortere det vesentlige fra det uvesentlige og til å få kundens problem til å



passe inn i en profesjonell og generell sammenheng. Imidlertid, det er kunden som tar initiativ til samtalen og som dermed utøver strategisk dominans. Det er også kunden som velger samtaleemne (semantisk dominans) og som snakker mest (kvantitativ dominans).

”Ordinarily, it is the caller — who gets to initiate the first topic, initiates it in the anchor position, and regularly uses the opportunity to introduce something overtly announced to be , or readily analyzable (by co-participant or academic analyst), as the reason for the call” (Schegloff 1986: 116).

Som initiativtaker til samtalen har altså kunden både rett og plikt til å føre ordet i denne innledende fasen, frem til det punkt hvor ærendet er presentert.

### 6.4.1 Presekvenser

Et karakteristisk trekk i innledningsfasen er kundenes utstrakte bruk av metakommunikasjon gjennom innledende presekvenser av typen ”jeg har et spørsmål”, ”jeg lurte på en ting”, ”jeg har et problem”. En slik preannonsering varsler at en utvidet tur er under forberedelse, og anmoder samtidig indirekte om godkjennelse til å beholde talerommet til saken er presentert.

Som en innledning til innledningen, en ”preliminary to preliminaries” (Schegloff 1980), signaliserer preannonseringen at uansett hva en har tenkt å spørre om, må det først ryddes tid til nødvendig innledende bakgrunnsinformasjon, noe som kan ta form av en lengre narrativ sekvens. Det er først etter at denne er ferdig at det egentlige spørsmålet kan stilles. Uansett hvilken form slike presekvenser tar, fungerer de til å forberede eller sikre forståelsen av “ the recognizability and understandability of what will be referred to” (Ibid: 114).

Presekvensen kan derfor også bli et varsel om genre.

(94) (0301011)

1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
2 K: ja 'hei det er (1.2) ((navn slettet)) ,  
3 (0.9)  
4 ↑'du jeg 'lurte på en 'ting.  
5 eh:::m (0.7)

(95) (K09samt1)

1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
2 K: (0.3) 'Hei ↓san,  
3 eh: (1.9) ((persondata oppgitt og slettet))  
4 (0.5)  
5 'Jeg eh::: 'har et fått et 'lite pro'blem.

(96) (0107035)

1 P: 'Vakta 'Sentrum,  
2 K: ja 'hei,  
3 dette er (0.7) ((navn slettet)),  
4 (0.6) 'du jeg 'ringer eh::: av en >sikkert en helt<  
5 ube'tydelig 'årsak men eh,

(97) (0302009)

- 1 P: Politiet 'Sentrum.  
 2 (0.3)  
 3 K: god'dagen?  
 4 (0.5)  
 5 P: ja hallo ja,  
 6 K: (0.3) ja hei ↑du:,  
 7 jeg 'har et (0.2) pro'blem jeg >vet ikke om du kan< 'hjel↓pe meg  
 8 eh: med 'det eller 'ikke,

(98) (0215010)

- 1 P: Politivakta Sentrum,  
 2 K: Ja goddag jeg heter (0.7) ((navn slettet)),  
 3 jeg skulle bare stille et spørsmål,

(99) (0627029)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
 2 (0.6)  
 3 K: 'å ja 'hallo,  
 4 P: (0.2) ja,  
 5 K: ja.  
 6 (0.5)  
 7 .hhhh jeg 'har et 'spørsmål om en 'lå::s::,

(100) (0630053)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.2) 'Morn,  
 3 det er (0.5) ((navn slettet)) som 'ringer,  
 4 P: (0.2) 'hei,  
 5 (1.1)  
 6 K: 'Du,  
 7 'jeg:::..... 'har et 'spørsmål.

I eksemplet over er imidlertid det som følger typisk *ikke* et spørsmål, men en lengre beskrivelse av mangelfull snøbrøyting i kundens nærområde. Dette illustrerer hva Schegloff mener med betegnelsen ”preliminary to preliminaries” (ovenfor), noe Hutchby & Woofitt forklarer slik:

“Schegloff supports this analysis by observing that, generally, what a speaker does immediately after saying “Can I ask you something” is *not* to ask a question. The question itself comes after some preliminaries: this is what Schegloff means by the phrase “preliminary to preliminaries” (1998: 165).

At både kunden og Vakta deler oppfatningen om at kunden har rett til talerommet helt til ærendet er ferdig presentert ser vi for eksempel av følgende utsnitt:

(101) (0305043)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum?  
 2 K: (0.6) \*ja god'dag mitt 'navn er (1.2) ((navn slettet)),  
 3 P: (0.3) ja 'hei!  
 4 K: (0.4) 'jeg be'klager å 'bry dere 'så 'sent på 'kvelden.  
 5 (0.6)

- 6 P: [( )  
 7 K: [men jeg 'tok en sånn pi'rat-taxi,  
 8 (0.4) fra (0.4) ((navn slettet)),

Kundens første replikk, en beklagelse over å ringe på et upassende tidspunkt (linje 4), avsluttet med synkende tonefall og en pause, noe som signaliserer et mulig turskiftepunkt. Men kunden gir ikke ordet fra seg, og Vakta gjør heller ikke noe forsøk på å overta. Det som følger er en lengre fortelling der kunden beholder ordet helt frem til linje 33. Her gir han omsider taleretten fra seg med spørsmålet:

- 33 \*hva kan dere 'gjøre med 'denslags?

Begge parter synes altså å ha som felles forventning at så lenge den narrative fasen ikke er avsluttet er talerommet kundens, mens Vakta forblir avventende.

#### 6.4.2 Ærendet presenteres

Noen ganger munner kundens presentasjon av sitt ærend ut i et eksplisitt spørsmål, anmodning eller melding:

(102) (K02samt2)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: Hei det er (1.0) ((navn slettet)) som ringer,  
 3 jeg har lagt igjen et nøkleknippe) i en drosjebil,  
 4 ((barnestemme: hei!))  
 5 jeg lurur på om det kanskje kan (ev) le'vert inn til 'dere?

(103) (0627030)

- 1 P: 'Vakta 'sentrum poli'tistasjon,  
 2 K: (0.3) 'Jo hallo' jeg 'ringer 'angående en 'hendelse som skjedde i 'går,  
 3 P: (.) 'ja ha,  
 4 (0.6)  
 5 K: så ble jeg 'stoppa av poli'tiet jeg ne ne eh 'etter en: 'liten tur på 'byen,  
 6 P: (0.2) ja 'ha,  
 7 (0.7)  
 8 K: og da 'lurer jeg på 'egentlig hva 'grunnlaget var til at de:m:: 'leita etter meg?

Meldinger om innbrudd formuleres ofte rett frem og i få ord:

(104) (0304027)

- 1 P: 'Poltivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.4) .hhhhh det 'er fra: (1.2) ((firmanavn og adresse slettet)),  
 3 P: ja,  
 4 (0.3) hei!  
 5 K: (0.3) .h Jeg sku 'meldt fra om et (.) 'innbrudd,

Slike meldinger følges gjerne av en beskrivelse om hva som har hendt:

(105) (0410010)

- 4 K: jeg heter (0.9) ((navn slettet)),  
 5 jeg har kon'tor i (1.3) ((adresse slettet)),  
 6 P: (.) hei!  
 7 K: (0.2) og opp til kon'toret mitt nå så har det vært 'innbrudd her.  
 8 (m) har bryti opp 'døra her,  
 9 og: innpå kon'toret mitt ser ikke 'ut i det 'hele tatt.

En melding om innbrudd kan også munne ut i en forespørsel, som i følgende eksempel:

(106) (0302017)

- 1 P: >Politiva'Sentrum<,  
 2 K: (0.3) .hhh ja 'det er (1.3) (( navn og adresse slettet))  
 3 gaten, du ehm (.) jeg har hatt for (.) 'fjerde gang,  
 4 'innbrudd i 'kjellerboden min,  
 5 (0.3) .hhhh[hhh  
 6 P: [Ja,  
 7 K: (.) 'he:r i (1.1) ((navn slettet)) gate,  
 8 det 'er hvor jeg 'bor i ( soft),  
 9 'høy '(soft) etasje,  
 10 'kjellerboden den er i eh: ((knekk i stemmen)) '(soft) etasje,  
 11 .hhhhhh \*ehm::,  
 12 og det 'er blitt eh 'stjålet eh 'menner↑klær,  
 13 (.) 'som: det er blitt 'byttet i 'kjellerboden og 'lagt i en 'masse 'gamle 'klær.  
 14 så jeg vil egentlig 'gjerne at noen kunne komme og 'se på det!

Presentasjonen av ærendet kan imidlertid også skje implisitt, som en beskrivelse av et problem. Som i det følgende eksemplet, tidligere vist i kapittel 4 om ”Åpninger”:

(3) (0217059)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (1.0) 'Ja god'dag (0.2) er jeg 'komt (.) til poli'tiet?  
 3 P: (0.2) Jaa,  
 4 K: Ja.  
 5 Du det er (navn slettet 0.7) fra (0.6) ((stedsnavn slettet)) som 'ringer,  
 6 P: ja hei,  
 7 K: (0.2) Du jeg 'har en (0.2) en::: (0.7) ((eldre slektning, slettet)),  
 8 som skulle 'komt med 'tog (0.5) 'fra (0.3) 'Oslo til (0.6) ((stedsnavn, slettet)) i dag,  
 9 (0.2) som 'ik[ke=  
 10 P: [ja,  
 11 K: = 'kom med 'toget,

(107) (0302010)

- 1 P: Politiet,  
 2 K: Ja mitt navn (1.3) ((navn slettet))  
 3 \*eh jeg 'ringer fordi (.) foreldrene mine har fått (0.2) ødelagt  
 4 huset sitt (0.3= i brann i ( gatenavn slettet 1.0),  
 5 .hhhhhhh og i 'den forbindelse så trenger de et (0.2) hotell:::rom,  
 6 (1.0) eh::::: men eh::: det 'er visst (0.2) veldig 'vanskelig å  
 7 'oppdrive nå har jeg 'ringt (0.2) 'rundt til 'flere ho'teller da .hhhh,  
 8 P: Mhm,  
 9 K: som 'sier de 'ikke 'har,  
 10 så jeg 'lurte på om politiet kunne hjelpe 'oss littegranne det  
 11 virker som om de (0.7) 'er litt 'redd (.) for å 'få no prob'lemer altså,

(108) (0306026)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 (0.8)  
 3 K: ja 'hallo du mitt 'navn er (0.7) ((navn slettet)),  
 4 (0.6)  
 5 P: Ja,  
 6 K: Ja jeg har en (.) pro'blemstilling som eh::: er 'følgende.  
 7 Jeg er blitt 'tauet bort,  
 8 fra å ha 'stått på en (0.5) eh::: en: eh::: en eh:  
 9 altså en par'keringsplass,  
 10 ikke på 'offentlig:: 'plass!  
 11 (0.5)  
 12 P: jaa,  
 13 K: (0.3) Eh::: og når jeg 'nå skal (ut) (0.7) ((navn slettet)) 'bortkjøringsfirma,  
 14 P: (0.2) ja,  
 15 K: og når jeg 'nå skal 'ha ut 'bilen,  
 16 ja i kon'tanter,  
 17 jeg har 'vært og gått på !skøyter,  
 18 P: mhm,  
 19 K: (0.5) så 'krever de kon'tanter!

Problemområdene som beskrives er forskjellige, og kundene har ulike grunner til å ringe. Hva disse grunnene er, fremgår mer eller mindre klart. Kunden i eksempel 3 over er bekymret på vegne av en eldre slektning som ikke er kommet på besøk til avtalt tid og som hun reddet har tilstøtt noe, men uten at det sies direkte. I eksempel 107 er det uklart hva det er kunden håper på å få hjelp med, kanskje støtte overfor de uvillige hotellene, kanskje at politiet kan bestille et rom for ham? Kunden i eksempel 108 uttrykker oppriktig harme over den situasjonen som et ”bortkjøringfirma” har satt ham i, og synes å vente at den andre deler hans forargelse.

Det de har til felles er at de beskriver en problematisk situasjon, uten å presisere hva ærendet egentlig gjelder. Samtidig synes samtlige å være overbeviste om at de har et politirelevant problem som de forventer at politiet kan hjelpe dem med.

### 6.4.3 Forklarende bakgrunnsinformasjon

Et vanlig mønster i denne fasen er at det gis en innledende forklaring med bakgrunnsinformasjon, ofte for å legitimere oppringningen, gjerne også med en forhistorie i narrativ form som setter henvendelsen inn i kontekst:

(109) (0110015)

- 1 P: Politivakta Sentrum,  
 2 K: Ja goddag det er (0.5) ((slettet)) som ringer fra (0.6) ((slettet)) på (0.6) ((slettet)),  
 3 P: Goddag,  
 4 K: Eh vi har snakket med Dem (.) tidligere i dag,  
 5 P: (0.2) Aha?  
 6 K: (0.8) .hhh eh::: fordi vi har hatt innbrudd i 'helgen,  
 7 og vi er 'avhengige av å få 'åpnet butikken 'nå klokken 'toly,

- 8 og det har vi orientert om,  
 9 P: Mhm,  
 10 K: men::: eh::: (0.4) ((kremt)) vi ble::: 'bedt om å::: ikke 'røre tingene,  
 11 P: [((kremter))]  
 12 K: [( )] masse med sikre spor.  
 13 P: (0.4) mhm,  
 14 K: (0.8) men det er 'fortsatt ikke 'kommet noen,

## (110) (K01samt1)

- 1 P: 'Vakta Sentrum Poli'tistasjon,  
 2 K: hei goddag det er han (1.0) ((navn slettet)) som 'ringer her,  
 3 jeg eh jeg passer 'leiligheta til eh::: 'fattern og 'dama 'hans.  
 4 (0.6)  
 5 P: Hva >'sa du 'nå< at du 'er?  
 6 K: (0.4) at jeg passer 'leiligheta til 'fattern og 'dama hans [som]  
 7 P: [ja? ]  
 8 K: er 'borte.  
 9 (0.7)  
 10 Og ::: > vi har vært < på 'kino,  
 11 og 'kom hjem 'nå,  
 12 og 'her har det vært 'innbrudd i 'leiligheta her.

## (111) (0301011)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: ja 'hei det er (1.2) ((navn slettet)) ,  
 3 (0.9)  
 4 ↑'du jeg 'lurte på en 'ting.  
 5 eh:::m (0.7) 'eg har tatt 'taxi sammen med 'en eh en venn'inne av meg,  
 6 > det begynner å bli en < 'stund siden 'no,  
 7 (0.2) .hhhhh men 'den sjå'føren 'hevder 'det at den eh tele'fonen  
 8 > ble levert< 'inn til eh poli'tiet,  
 9 P: (0.3) ja,  
 10 K: for 'det er jo på 'Grønland eller på 'Sentrum.  
 11 Og på 'Grønland har de den 'ikke.  
 12 (0.7)  
 13 P: nei,  
 14 K: 'spørsmålet er jo då 'hvor kan den le'vert noe i 'Vakta på 'Sentrum?

Schegloff har pekt på at det spesielle ved slike innledende beretninger er hvordan de gir en systematisk presentasjon av inntrufne hendelser ”which will include, and ends up including, a reference or references to persons, places, or things” (1980: 114).

Disse referansene har en bestemt funksjon, nemlig å sikre at de blir forstått og akseptert av mottakeren:

”The recipient then has an opportunity for raising any problems of understanding or recognition or corrections that these references pose. Typically they pose none, and the recipient exhibits this (as well as exhibiting a recognition that a larger unit is in progress, of which this is not the end) by use of a “continuer” – a token such as “uh huh” or “mm hm” or “yeah” – or a confirming answer if the preliminary was a question” (Ibid: 114 – 115).

Noen innledende beretninger kan være både lange og innholdsrike før kunden når frem til henvendelsens egentlige årsak, hvorfor politiet kontaktes:

(112) (0627025)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,  
 2 K: Ja,  
 3 mitt navn er (1.1) ((navn slettet))  
 4 P: (.) ja 'hei,  
 5 K: idi'otisk 'dag å ringe på,  
 6 men jeg jeg [kom=  
 7 P: [nei,  
 8 K: = hvertfall 'hjem fra 'juleferie 'nå:::,  
 9 P: '↓Jaa:::  
 10 K: .hhh og 'jeg har 'tidligere 'anmeldt et 'forhold ( 0.8) ((dato slettet))  
 11 \*ch:: så jeg ble 'ranet ( 1.2) ((dato slettet)),  
 12 P: ja ↑'ha::,  
 13 K: '\*også 'spurte poli'tiet om jeg (.) de 'trodde jeg hadde greie på å  
 14 'gjenkjenne 'vedkommend↑e,  
 15 P: (.) 'ja:::  
 16 K: .h og 'det sa jeg !'ja til så nå har jeg fått sånn 'time\*avtale \*på  
 17 '\*fotofremvisning,  
 18 P: 'akku'rat.  
 19 K: og 'ettersom jeg 'skjønner,  
 20 så er det (.) 'fri\*villig om jeg \*vil 'møte 'der,  
 21 P: (.) Ja::;  
 22 K: .hhhhh men 'hvis jeg 'møter der,  
 23 P: (0.2) 'Ja::.  
 24 K: Og '\*greier ut å '\*luke ut (0.4) eh '\*rette '\*vedkommende som jeg (.) '\*tror,  
 25 P: (0.3) ja,  
 26 K: (.) må 'jeg \*stå i \*en '\*rettssal \*sammen med '\*ham 'da?  
 27 (1.1)

Den lange innledningen er full av referanser, for eksempel til tidspunkt: ”kom i hvertfall hjem fra juleferie” (linje 6-8) og at dette er en ”idiotisk dag å ringe på” (linje 5). Det refereres også til tidligere hendelser, som at kunden har ”anmeldt et forhold” (linje 10) og ”ble ranet” (linje 11). Det stilles også et indirekte spørsmål til Vakta i linje 19-20: ”ettersom jeg skjønner er det frivillig å møte”, før beretningen til slutt munner ut i et presist spørsmål i linje 26. Inntil det har skjedd, har Vakta holdt seg avventende, og bidrar kun med minimale responser. Og, som Schegloff påpeker ovenfor, når en slik utfyllende innledning munner ut i et spørsmål, kan svaret vanligvis også gis direkte. Slik også her:

- 28 P: 'ikke hvis du::: 'ikke 'vil nei,

Imidlertid er det ikke vanlig at en innledende beretning er så utførlig og innholdsrik at den kan gå rett over i beslutningsfasen uten utredningsspørsmål. En tilsvarende ”multiple utterance” beskrives av Zimmerman (1984: 219) med følgende eksempel:

(12) [MCE 21-7:8-9]

- 1 CT: Mid.City Emergency  
 2 C: This is thuh Kit-Kat Club on ten one three oh Williams?  
 3 CT: Mmhm  
 4 C: and thuh laundrymat (.) Jim's laundrymat?

- 5 CT: Mmhm  
 6 C: it's down the street here a bit (.) tst anyway it's lef'open.  
 It's wide open.  
 7 CT: Mmhm  
 8 C: An it's supposed to be locked at nine a clock so I don'know  
 If somebody broke in there or what's goin' on  
 9 CT: We'll get somebody there.

Innringeren oppgir her først hvem og hvor det ringes fra, (linje 2), bekreftet av mottakerens minimale respons i linje 3. Deretter identifiseres et nytt etablissement (Jim's laundrymat) og dennes lokalitet, sammen med beskrivelsen av problemet (it's wide open) samt utfyllende informasjon i linje 8. I linje 9 følger så av mottakerens umiddelbare løfte om assistanse. Ved at kunden har gitt en så utfyllende informasjon, trengs det ingen utredende spørsmål.

Zimmerman gjør samtidig selv oppmerksom på at det er uvanlig at en innringer gir en så utførlig beskrivelse at spørsmål er unødvendige:

"The example just described, example (12), is one of the very few calls in which the caller, building her designedly multiple-utterance turn with the collaboration of the complaint-taker, provides a connected account of the candidate policable trouble (i.e. the situation that is potentially a problem for the police to handle) and its location without any interrogation (and hence, without any insertion sequence)" (Ibid.: 219).

Min egen undersøkelse viser også at det til tider kan være vanskelig for en kunde å gi bakgrunnsinformasjon som gir en sammenhengende beskrivelse av hva henvendelsen egentlig gjelder. I eksempelet under ser vi hvordan dette kan føre til misforståelser:

(113) (0215010)

- 2 K: Ja goddag jeg heter (0.7) ((navn slettet)),  
 3 jeg skulle bare stille et spørsmål,  
 4 .hhhh jeg eh \*eh jeg 'snakka med \*'Grønland eh nå nylig hun satte meg over,  
 5 .hhhhh eh:::  
 6 (1.3) ((knirkelyder i stemmen)) \*eh  
 7 hvor skal man 'henvende eh seg eh i sentrum for å få (0.3) for'nya 'passet sitt?  
 8 (0.9)  
 9 det det er ikke noe som 'haster eh det skal 'ikke skje i 'dag,  
 10 P: [Å nei men

Kunden har først innledet med en vanlig presekvens, ("skulle bare stille et spørsmål"), deretter følger en innskutt sekvens om at hun er blitt satt over (linje 4), deretter følger en grunn til at hun ringer: "hvor en skal henvende seg i sentrum for å få fornyet passet sitt?" (linje 7). Etter en pause følger så en innskutt opplysning om at det ikke er noe som haster.

I det Vakta begynner å svare på det direkte spørsmålet i linje 7, ved det som med god grunn oppfattes som et naturlig turskiftepunkt, viser det seg at kunden slett ikke er ferdig med å snakke, for hun griper ordet igjen:



- 11 K: [ˈmen ˈjɛg (0.3) ˌjɛg ˈprøvdə å ˈfinne fram en ˈinngang i det nye  
 12 (.) poliˈtihuset hvor eh.hhhhhhh \*for å \*få for å få ˈtak \*i i politi .hhhhhh  
 13 \*eh men det er for å spørre men jeg ˈjɛg fant ikke fram!  
 14 P: nei,  
 15 .hhh du kan ˈkomme på ˈSentrum poliˈtistasjon,

Vaktas svar betyr at hun oppfatter at kunden ikke har greidd å finne frem til riktig sted, for i Oslo-politiets terminologi betyr ”politihuset” vanligvis bare en ting, politihuset på Grønland.

Kundens svar viser at problemet er et annet:

- 16 K: (0.2).hhh eh \*ja,  
 17 P: (0.2) ja,  
 18 K: (0.2) men ˈhvor er ˈinngangen?

Kundens egentlige spørsmål gjelder altså ikke *hvor* man skal henvende seg for å fornye passet sitt, slik spørsmålet i linje 7 kunne tyde på. Det viser seg at hun allerede har funnet frem til riktig sted, nemlig det hun beskriver som ”det nye politihuset” i Henrik Ibsens gate, bygningen der både Sentrum politistasjon og Politidirektoratet holder til. Hun har derimot ikke vært i stand til å finne selve inngangen til politistasjonen.

Det er altså ikke bestandig like lett å produsere en sammenhengende narrativ sekvens som ”provides a connected account of the candidate policable trouble” slik Zimmerman har funnet i sitt eksempel (12) ovenfor, og som han selv anfører som et unntak blant sine til sammen 125 samtaleeksempler.

#### 6.4.4 Politiets respons

Et typisk og gjennomgående trekk i innledningsfasen er at Vaktas bidrag i hovedsak skjer i form av minimale responser (”ja”, ”riktig”, ”akkurat”, ”greitt”, ”ikke sant”), og tilbakekoblingssignaler (”mhm”), alle småord som utgjør såkalt ”back-channel communication”:

“Recurrently through an extended spate of talk, places where others could start up appear, and when others do not start up full utterances, here are commonly small behavioral tokens by which interactive management of the possible transition occasion is effected – bits of assessment or the absence of them where they are relevant, tokens of interest, nods, smiles, ‘uh huh’s, and withholding of these, gaze directions with or without mutual gaze, and the like” (Schegloff 1982: 77).

I Schegloffs egen terminologi er slike språklige smålyder ”continuers”, ettersom de signaliserer ”an understanding that an extended unit of talk is underway by another, and that it is not yet, or may not yet be (even ought not to be) complete” (1982: 81). Mens de bekrefter

den andres rett til å beholde ordet, uttrykker de også forståelse, støtte og aksept av det som blir sagt. De viser tegn på lydhørhet, og de uttrykker samtidig en forventning om mer.

Det vanlige mønsteret er altså at innledningsfasen stort sett tar form som en monolog, der kunden får beholde ordet inntil samtaleemnet er avklart, og der Vakta gir støtte og oppbakking i form av jevnlige ”continuers”. Som i følgende eksempel:

(114) (0109116)

- 1 P: Poli'tivakta Sentrum,  
 2 K: (0.5) Ja god 'dag,  
 3 (0.4) ..h det er (2.0) ((navn og adresse slettet)) (0.5)  
 4 P: Hei,  
 5 (0.6)  
 6 K: Eh::: (0.5) 'vis a 'vis oss i eh::: (0.5) ((navn  
 7 slettet)) veien 'her,  
 8 P: (0.4) mhm,  
 9 K: (0.3) så (0.3) !står det en en 'bil som har (.) 'stått (0.3)  
 10 siden eh::: 'førs eh 'første 'snefallet.  
 11 P: (0.3) 'mhm,  
 12 K: (0.4) eh: < og i 'går >,  
 13 (.) så::: så 'ble en rute slått 'inn på den av eh:::en  
 14 eller annen som har (1.4) funnet 'det for godt.  
 15 (0.6)  
 16 P: 'mhm,  
 17 K: (0.2) Ja.  
 18 (0.8)

Her fungerer Vaktas avventende pauser og tilbakekoblingssignaler (i linje 8, 11 og 16) som bevisst oppbakking og oppmuntring mens kunden noe omstendelig redegjør for sitt ærend. Ved at Vakta unnlater å bryte pausen i linje 18 signaliseres igjen at mer er forventet. Kunden bryter til slutt pausen med et eksplisitt spørsmål:

- 19 K: så ' jeg jeg 'lurer på om 'det er en 'bil (.) som er eh::  
 20 (0.2) 'stjålet eller 'savnet eller om: det er mulig å få:: (0.7) eh::: 'varslet 'eier?

Så lenge kunden ikke har nådd frem til samtalsens ”anchor point” griper Vakta altså vanligvis ikke inn. Det bekrefter at begge parter har samme forventning om at så lenge samtaleemnet ikke er avklart, er talerommet kundens. Kunden får snakke ut, mens Vakta lytter. Selv der kunden viser klare tegn til å finne samtaleemnet vanskelig eller har problemer med å finne ordene, lar Vakta ofte være å gripe inn. Som i følgende eksempel:

(115) (0629034)

- 1 P: (Det er) Poltivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.6) 'Ja god'dag du 'snakker med en som heter (0.3) ((fornavn, slettet)),  
 3 P: (0.5) 'hei du,  
 4 K: (0.2) hei.  
 5 (.) 'du jeg 'hadde en 'liten 'spørsmål.  
 6 (0.4) det 'gjelder (.) for (.) at (.) jeg 'har en 'mann,  
 7 (0.2) som jeg 'har med 'han 'fem 'barn.

- 8 P: (0.3) Mhm,  
 9 K: ((kraftig innpust)) og::: han::: (henter) med:::.....  
 10 (1.7) hva 'heter 'det:::  
 11 (1.3)  
 12 en:::..... for'budt til å:::..... (1.0) 'forbudthet (0.4)  
 13 P: Ja,  
 14 (0.9)  
 15 K: .hhh og 'jeg 'ønsker meg at min 'mann skal komme og be'søke 'meg  
 16 og mine 'barn 'nå..  
 17 P: (0.2) Mhm,  
 18 (0.5)  
 19 K: 'hvordan 'gjør vi 'det?

Både ordvalg, syntaks og mange og lange pauser med nølende, uttrukne lyder (som i linjene 10 – 13) viser at innringeren har mangelfulle norskkunnskaper og derfor vanskeligheter med å uttrykke seg klart. Likevel lar Vakta henne snakke og også lete etter ordene uten forsøk på å hjelpe. Talerommet forblir kundens inntil ærendet er formulert, i spørsmåls form (linje 19).

Vi ser samme tilbakeholdenhet fra Vaktas side i eksempelet som følger, der kunden først gir informasjon om en bestemt sak som hun ønsker opplysninger om, før hun avslutter med et presist spørsmål:

(116) (0630029)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: Ja 'morn, jeg heter (0.7) ((navn slettet)),  
 3 P: ja 'hei,  
 4 K: (0.2) jeg 'har et 'saksnummer her,  
 5 et sånn refe'ransennummer,  
 6 (0.2) som: eh::: (.) på en .hhhhhh 'sak eh vi 'anmeldte på  
 7 (2.0) ((dag og dato slettet)),  
 8 P: (0.4) 'mhm,  
 9 K: (.) så 'lurer jeg på om 'vedkommende 'er::: 'eh::: er 'tatt?  
 10 (0.9)  
 11 kan du 'se på 'det for 'meg?

Mens hun venter på data fra skjermen, stiller Vakta et oppklarings spørsmål for å få nærmere informasjon:

- 12 P: (0.3) hhhhhhh ((kremt)) eh::: skal vi 'se (0.8) ((dato slettet)),  
 13 'hva slags 'sak er dette 'her a?  
 14 K: (0.2) det er 'vold!  
 15 (1.4)  
 16 !gjentatt, (0.4) 'gjentatt 'vold.  
 17 (0.2) (1.6) ((navnet slettet)) heter han.  
 18 det er 'min 'sønn ((snufs)),  
 19 (2.1)  
 20 det 'er en refer'anse vil du 'ha 'den?  
 21 (0.6)  
 22 P: du må 'bare 'vente litte grann jeg skal komme meg 'inn på sys'temet her 'jeg.  
 23 K: (0.4) ja 'tak,

Kundens forklaring om at saken gjelder vold følges av en pause (linje 15), lang nok til at respons fra Vakta kunne forventes. Den kommer ikke. Det er kunden selv som bryter pausen med en utvidet respons i en form som gir uttrykk for affekt ("gjentatt vold", med "gjentatt" uttalt to ganger og med enfatisk trykk), før hun oppgir navnet på vedkommende med et spesifiserende turtilllegg: det er hennes sønn det gjelder. Nå er stemmen gråtkvalt og viser tydelig affekt. En lang pause på over to sekunder følger. Her kunne det igjen forventes en eller annen form for respons fra Vakta, i det minste i form av uttrykt sympati eller forståelse for den andres åpenbare vanskelige situasjon. Det skjer fremdeles ikke. Vakta forblir nøytral og saksrettet.

Til slutt brytes pausen igjen av kunden som nå i en roligere tone tilbyr ekstra informasjon. Etter nok en liten pause gir Vakta omsider sin respons, nå som et implisitt svar på kundens første spørsmål: Hun skal gå inn på "systemet", kunden skal få sin opplysning.

#### 6.4.5 Når oppklarings spørsmål er nødvendig

Når Vakta enkelte ganger likevel griper inn med egne initiativ før det avsluttende punktet i kundens innledende beretning, kan det skyldes at informasjonen som er gitt så langt er utilstrekkelig. Som der en lege ringer fra et sykehus og innleder på følgende måte:

(117) (0630036)

4 K: .hhh jeg 'skulle neh::::: 'ned og 'melde en::: eh 'sånn 'sak,  
 5 (0.6) ((innpust)) eh::: som har 'skjedd her på 'sykehuset,  
 6 'hvor er det jeg skal 'gå hen 'da?  
 7 P: (0.5) Hv:::::a slags 'sak er det det 'dreier seg om?

Tilsvarende i eksempel 116 ovenfor:

13 P: 'hva slags 'sak er dette 'her a?

Et oppklarings spørsmål kan også være en anmodning om reparasjon, fordi Vakta ikke forstår hva kunden sier og gjentar kundens setning med stigende tonefall:

(118) (0302004)

5 K: jeg har 'nettopp 'fått en:: m (0.2) ei:n jeg har 'nettopp 'snakka med min 'fetter?  
 6 (0.3) som har 'vært i kon'takt med 'dere,  
 7 (0.4)  
 8 P: du har 'snakket 'med,  
 9 (0.5)  
 10 K: min 'fett::er!

Vakta kan også velge å gripe inn dersom kunden ikke synes å nå frem til noen avklaring av hva henvendelsen egentlig gjelder. Det skjer for eksempel etter en lengre beretning som ikke

synes å kunne ut i verken spørsmål eller anmodning, hvor Vakta til slutt ser det nødvendig med en påminnelse om å ”komme til saken”, i forsiktige ordelag:

(119) (0630053)

41 P: og 'da 'lurer du på,

42 K: (0.4) ((hørbar pusting)) om (.) 'dere har noen mulighet til å 'trykke på 'det?

Når kunden ikke selv synes å være i stand til å formulere hva problemet egentlig gjelder, kan det også være nødvendig å gripe inn, som i følgende eksempel:

(120) (0627015)

1 P: 'Vakta Sentrum Poli'tistasjon,

2 K: (0.5) Ja god'dag det er (1.0) ((navn slettet)) som ringer.

3 P: Ja 'hei,

4 K: ( 0.4) Jeg (.) 'bor i (0.5) ((gatenavn slettet)) gaten

5 (0.8) ((nummer slettet)),

6 P: (0.2) Ja'ha,

7 K: (0.3) Og 'nå 'har det vært 'mørkt her,

8 helt siden 'mørket 'kom da,

9 P: (0.3) Ja 'ha?

10 K: (0.2) Så det 'er så 'mørkt så det 'er så ↑'mørkt,

11 at jeg 'tør ikke å gå 'ut ↑en'gang ↓jeg altså.

12 (0.6)

Pausen i linje 12 kan tyde på at kunden kanskje mener å ha gitt tilstrekkelig informasjon.

Synkende tonefall ved slutten av en syntaktisk enhet og en påfølgende pause antyder i hvert fall at det forventes en respons fra den andre. Den kommer, i form av et oppklarings spørsmål:

15 P: Ja hva 'mener du med 'mørkt?

16 (0.7)

17 K: Altså (0.2) det er noe 'galt med (.) be'lysninga her,

18 det har !aldri 'vært så 'mørkt her 'før!

19 P: (0.3) I: !gatene ↑mener du 'eller?

20 K: Ja ikkje 'bare !gatene men hele !området er jo 'mørk'lagt!

Her hjelper Vaktas spørsmål til å tydeliggjøre hva henvendelsen skyldes. Hvorvidt dette er en sak for politiet blir det så opp til Vakta å vurdere.

Det kan være mange grunner til at enkelte finner det vanskelig å ordlegge seg, til tross for en innledende presekvens som varsler en påfølgende beretning. I den følgende samtalen er det mange signaler om at den som snakker, ikke finner det lett å redegjøre for hva saken dreier seg om.

(121) (K09samt1)

1 P: 'Vakta 'Sentrum poli'tistasjon,

2 K: (0.3) 'Hei ↓san,

3 eh: (1.9) ((persondata slettet))

4 (0.5)

- 5 'Jeg eh:::: 'har et fått et 'lite pro'blem.  
 6 P: (0.3) ja,  
 7 (0.7)  
 8 K: Eh:::::::::: 'jeg har fått et !krav: mot '↑meg,  
 9 (0.2) på:::::::::: 'nitti tusen 'kro↑ner,  
 10 P: (0.2) mh'm,  
 11 (0.9)  
 12 K: Og:::: jeg 'mener at 'det ikke er 'helt rett'mes↑sig,  
 13 'men: eh:::: (1.0) 'sam'tidig som jeg 'fikk det 'kravet,  
 14 så 'fikk jeg altså en liten eh::::::::::(0.6) 'altså en (0.8) en eh :::::::::: (0.2) a 'antydning til at eh  
 15 'ting kommer til å 'skje hvis jeg ikke (0.2) be'taler.  
 16 (0.8)  
 17 P: jaha,  
 18 (0.6)  
 19 [( )  
 20 K: [eh::::::::::[:

De mange pausene i kundens fremstilling (linje 4, 7, 11 og 16), sammen med mye utsettende nøling og uttrukne lyder, viser en tydelig tilbakeholdenhet fra kundens side. Vakta forholder seg imidlertid avventende og bidrar kun med minimale responser fulgt av pauser (linje 6, linje 10 og linje 17) som oppfordrer til mer informasjon. Først i linje 20, etter nok en pause, gjør Vakta til slutt forsøk på å gripe inn, først overlappet av nok en uttrukket nøling fra kunden. Så bryter Vakta inn med et presist oppklarings spørsmål:

- 21 P: [hvordan ble 'det: 'frem satt?  
 22 K: (0.4) det ble '↓fram↑satt sånn at eh:::: 'det !kunne 'hende,  
 23 at det:::::::::: (0.8) at en 'annen person,  
 24 (0.2) 'ville 'få noen 'andre personer,  
 25 'til å (0.7) >knekke noen 'bein og 'armer og< eller (en)  
 26 'finger og 'sånn!

Vaktas spørsmål utløser omsider en utfyllende beskrivelse av problemets kjerne, nemlig at kunden utsettes for trusler av alvorlig art.

#### 6.4.6 Hovedregelen: "La folk prate ut".

Vaktas tilbakeholdenhet med å ta egne initiativer i denne første fasen av samtalen må sees i sammenheng med politiets opplæring for øvrig, spesielt i avhørsteknikk. Her fokuseres det på betydningen av å lytte og la folk få snakke ut, spesielt i første del av samtalen. Det er her de viktigste opplysningene gjerne kommer, og der avbrytelser kan avspore fortellingen som er i gang. En fast regel er derfor at de avhørte bør få "prate ut, uten avbrytelser, inntil de selv stopper opp og avventer en verbal reaksjon fra mottaker", i følge Trond Myklebust, mangeårig foreleser i avhørsteknikk. Han tilføyer at "det viktigste arbeidsredskapet for en avhører er spørsmålsstillingen. Målet er at den avhørte ikke blir sittende inne med nyttig

informasjon, og at den informasjonen som fremkommer er minst mulig påvirket av avhøreren eller andre”<sup>4</sup>.

I en studie av amerikanske avhøringsmetoder fra 1987, en studie som i dag brukes i undervisningen av politistudenter i Norge, ble stadige avbrytelser på dette stadiet av vitneavhøret påvist å være et vanlig problem:

“If the eyewitness is in the middle of describing a clear mental image, a process that demands considerable concentration, a request to alter this process will cause a loss in concentration, either because the eyewitness must refocus from describing an internal mental event to listening to an external source (the interviewer), or because the interviewer’s question may require the eyewitness to refocus his attention on a different mental image, one not currently in focus” (Fisher et al. 1987: 180).

I følge Påtaleinstruksen gis det også klare bestemmelser om hvordan et avhør skal gjennomføres<sup>5</sup>: ”Vitnet skal oppfordres til så vidt mulig i sammenheng å forklare seg om hva de vet om saken. Deretter kan særskilte spørsmål stilles” (Kapittel 8, § 8-6).

At det er en sammenheng mellom trening i avhørsteknikk og Vaktas tilbakeholdenhet i innledningsfasen underbygges av følgende observasjon fra en hovedoppgave om arbeidet i politivakten:

”I forhold til publikum var det to hensyn man måtte ta når man skulle kommunisere i en krisesituasjon. Det ene var at man skulle få all relevant informasjon fra vedkommende, og den andre var at man skulle roe ned og støtte vedkommende i en kritisk situasjon” (Myhre 1999: 68).

Et eksempel fra samtalematerialet synes også å bekrefte at inngripen fra Vaktas side i denne fasen kan føre til en avsporing, iallfall hvis initiativet kommer på et tidlig tidspunkt.

(122) (0306014)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: .hhhh Ja god'dag det er (0.8) ((navn slettet)),  
 3 j↓e:g 'ringer eh 'kanskje på en litt (0.4) 'gal 'dag men jeg 'har  
 4 'hadde en 'innbrudd 'her på ateli'eret mitt for et par måned siden  
 5 og det ble 'anmeldt,  
 6 hh[h,  
 7 P: [Hva  
 8 K: men jeg [hadde  
 9 P: [heter du sa du,  
 10 K: (2.0) ((Navn gjentatt først av K, så av P; slettet))  
 11 P: ja.  
 12 K: Ja.  
 13 (1.5)  
 14 P: Ja,  
 15 Kom i'gjen.

<sup>4</sup> Personlig samtale, 8. 3. 2006.

<sup>5</sup> Justisdepartementets forskrift av 28. juni om ordningen av påtalemyndigheten (påtaleinstruksen).

- 16 K: (0.2) Ja.  
 17 Og og 'da ble det sendt en 'anmeldel↑se,  
 18 og::: (0.5) og også te for'sikringa som jeg 'ikke fått  
 19 no til'bakemelding som jeg kan få 'sende til forsikringa,

I linje 3 har kunden først innledet med samme type presekvens som vist til tidligere, referansen til at hun kanskje ringer ”på en litt – gal dag men”, og som altså signaliserer at en utvidet tur er under forberedelse. Ved første mulige turskifte griper likevel Vakta inn med et spørsmål, et initiativ som krever respons, og som bryter inn i kundens beretning (linje 7 – 9). Etter at den innskutte sekvensen er over og Vakta har fått navnet gjentatt, oppstår det en pause på 1.5 sekund etter kundens ”ja.” i linje 12. Pausen er lang nok til Vakta finner det nødvendig å ta et nytt initiativ med oppfordringen ”Kom igjen” (linje 15) for å få samtalen inn på sporet igjen.

Som eksemplet viser kan altså et innskutt spørsmål på dette stadiet av samtalen føre til at kunden stopper opp eller mister tråden i fortellingen, og kan trenge oppmuntring for å komme videre i sin beretning. Eksemplet sier imidlertid ingenting om viktig informasjon i så fall skulle være tapt. Kunden viser heller ingen tegn til å ha problemer med sin fortsatte redegjørelse når det igjen blir hennes tur til å snakke.

#### 6.4.7 Oppsummering og diskusjon

Som oppsummering kan det fastslås at dominansmønsteret i samtalsens første fase gir kunden retten til talerommet, og dermed også rett til å beholde ordet og snakke seg ferdig uten inngripen fra den andre. I de fleste tilfelle er dette en konstruktiv samtaleteknikk, ved at kunden bokstavelig talt blir hørt og tatt på alvor med sin sak. For den som er vant til å ordlegge seg og som har en klar forståelse av henvendelsens hensikt gir dette også all mulighet til å komme til orde med relevant informasjon.

Avstanden mellom det personlige og det profesjonelle kan imidlertid være stor. Den som tar kontakt med politiet fremstiller ikke bare sitt problem fra et lekperspektiv, men også i lys av sin egen subjektive forståelse av hva saken gjelder, som regel også uttrykt med dagliglivets vokabular og formuleringer. Politiets representant på sin side vil vurdere fremstillingen fra et profesjonelt synspunkt og vil vektlegge saken ut fra dens politifaglige relevans.

Imidlertid, når partene ser en sak fra ulike perspektiv, vil den også lett kunne oppfattes forskjellig. Det bekrefter også Jönssons analyse av politiavhør, som blant annet viser at den mistenkte ”kan ha ett helt annet perspektiv än polisen”, mens politiet på sin side ”inte (er)



öppen för all information han kan få av den misstänkte. Han lyssnar och tolkar ur ett speciellt perspektiv, ett perspektiv som delvis är styrt av institutionellt bestämda syften” (1988: 99).

Kundens ordbruk vil også kunne få betydning for hvordan henvendelsen blir forstått. Som Meehan har observert, det som avgjør hvorvidt en henvendelse gjelder ”police business” eller ikke, kan avhenge av ”how callers formulate their description of the problem so as to display its police relevance” (1989: 120). Manning (1988) påviser på sin side hvordan henvendelser til politiet gjennomgår en fortolkningsprosess som ” involves the transformation of messages about events in the everyday world into objects and organizational communicational units” (1988: 13). Det åpner igjen for muligheten av at uklare henvendelser kan bli feiltolket.

En dansk masteravhandling (Larsen 2008) gir nok en bekreftelse på at ”the linguistic design of the request” (Ibid: 3) kan påvirke hvordan en henvendelse blir forstått. Gjennom en samtaleanalytisk undersøkelse av alarmtelefoner til en dansk politistasjon finner hun at

”if the callers convey a strong stance on entitlement to have their requests granted, then the call-takers also treat them as entitled in their immediate uptake. If the callers, conversely, convey a weak stance on entitlement to have their request granted, then they are also treated as not necessarily entitled to receive assistance by the call-takers” (2008: 98).

På bakgrunn av de ovennevnte betraktningene kunne vi derfor forvente en viss grad av samarbeid mellom partene i den viktige innledende delen av samtalen, kanskje i form av en forhandlingssekvens, for å sikre at eventuelle misforståelser blir unngått. Det skjer imidlertid bare unntaksvis. Regelen synes å være at i innledningsfasen er det kunden som dominerer talerommet, med liten eller ingen inngripen fra den andre. Vaktas vanligste bidrag skjer i form av minimale responser og tilbakekoblingssignaler, (”mhm”, ”ja”, ”riktig”), en bekreftelse av kundens rett til å beholde ordet og en oppfordring til å snakke videre. Jefferson presiserer dessuten at tilbakekoblingssignalet ”mhm” er et signal om ”passive reciprocity” og at ”its user is proposing that his co-participant is still in the midst of some course of talk, and shall go on talking” (1984a: 200). Her viser bruken av ”shall” at den andre ikke bare oppfordres, men anmodes om å snakke seg ferdig.

Det klart positive med et slikt samtalemønster er at kunden slipper å bli avbrutt og får tid til å tenke og til å lete etter ord, uten å bli avsporet i en tankerekke eller i sin argumentasjon. For mange kan en slik ubeskåret rett til talerommet også oppleves som respekt, et tegn på oppmerksomhet og et signal fra den andre om at en blir lyttet til og dermed tatt på alvor.

På den annen side, retten til talerommet innebærer også en plikt for den enkelte til å klarlegge samtalens formål på egen hånd uten assistanse eller hjelp, og selv ta ansvar for at informasjonen som gis er den relevante for saken. Det er ikke alle som finner det like lett. En grunn kan være en generell nervøsitet i møtet med politiet, noe som ikke er uvanlig, uansett hvor uskyldig ærendet er. Mange ringer også politiet i en tilstand av affekt, noe som lett får konsekvenser for fremstillingen. Det er heller ikke lett å gi en saklig fremstilling i muntlig form dersom det er noe en sjelden gjør. Andre grunner til at å uttrykke seg uklart kan være sviktende språkkunnskaper som følge av lav utdanning eller fremmedspråklig bakgrunn.

Likevel har flesteparten av dem som ringer politivakten for å få hjelp med et problem en fellesnevner, nemlig at overfor politiet er de lekfolk. Som sådan kan de neppe forventes å ha innsikt i politirelevante sammenhenger, kunnskap om hva som er saklige momenter, eller noen dypere kjennskap til institusjonelle kriterier og prosedyrer. Konsekvensene av dette kan bli tilsvarende det som er observert i en studie av såkalte "small claims courts" i USA, der de erstatningssøkende fremlegger sine krav uten juridisk støtte, og hvor lekfolk er "usually unaware of the specifically legal standards of causal adequacy which the court will use to assess their complaints" (Drew 1991: 23). Det kan gi følgende effekt:

"Plaintiffs do not appreciate the difference between their ordinary commonsense notions of causality, and what it takes to demonstrate or prove the legal responsibility and culpability of the defendants against whom they are bringing an action. Hence their story narratives, although perhaps suited to the standards of ordinary conversation, fail to address appropriate legal criteria of blame, responsibility and agency" (Ibid.)

Følgelig risikerer de å ikke få gehør for sitt erstatningskrav, "not because their cases are intrinsically weak, but because they are unaware of the relevant standards of legal adequacy in constructing their narratives" (Ibid.: 23 – 24).

På tilsvarende måte kan en gå ut fra at blant dem som ringer politiet for å få hjelp, kan det være mange som mangler kunnskap om hva som er politifaglig og juridisk relevant i den enkelte situasjon. Dersom disse ikke får hjelp til å avklare sitt ærend i innledningsfasen, kan de risikere ikke å bli hørt og tatt på alvor, på same måte som i Drews eksempel, ovenfor.

For mange kan det dessuten være problematisk å sette ord på omstendigheter som kan ha personlige dimensjoner og av den grunn være vanskelige å snakke om. I eksempel 116 ovenfor er det flere tegn, særlig de ubesvarte pausene, som kan tolkes som at kunden åpner for den andre til å gripe ordet i sin tur. I så fall vil fravær av respons kunne utgjøre en ekstra belastning, hvis det oppfattes som manglende engasjement og interesse for ens sak, eller som ufølsomhet overfor signaler om forventet støtte eller uttrykk for forståelse.

Det er imidlertid bare i sjeldne tilfeller at Vakta griper inn og stiller oppklaringsspørsmål før samtaleemnet er ferdig redegjort for. Hvis det skjer, er det stort sett fordi kunden uttrykker seg uklart, som i eksempel 118, eller fordi kunden utviser manglende evne til å sette saken inn i en politirelevant sammenheng, som i eksempel 120.

Noen ganger kan dermed mangel på respons fra den profesjonelles side i samtaleens innledende fase risikere å oppfattes negativt av kunden, kanskje som mangel på interesse eller mangel på engasjement, kanskje også som en form for avvising, slik eksempel 115 og 116 kan tyde på. Mens kunden fortsetter å snakke, forholder Vakta seg nøytralt avventende der kunden kanskje håper på respons.

Hvorfor gir så ikke Vakta noen tilbakemelding mens kunden snakker som kan bekrefte eller avkrefte om budskapet er riktig forstått? Og hvorfor unnlater den profesjonelle lengst mulig å gi hjelp til kunder som strever med å finne ord eller som finner det vanskelig å gjøre rede for sin sak, som vist i eksemplene 115 og 121?

Som antydnet kan forklaringen ligge i Politihøgskolens opplæring i avhørsteknikk, der det opplyses at studentene trenes i at de bør la folk "prate ut" (se 6.4.6). Det samme synes å være regelen i Vaktas samtaler med publikum. Så lenge kunden enda ikke har nådd frem til noe tydelig poeng forblir talerommet hans eller hennes, inntil ærendet vurderes som avklart.

Men avhør og publikumssamtaler fokuserer på forskjellige ting. Der avhørets siktemål er å innhente mest og best mulig informasjon fra vitner og mistenkte, skal politivakten være et tilbud om hjelp og støtte til publikum generelt. Her vil innhenting av informasjon være et middel, ikke et mål, og det er kundens subjektive opplevelse av å få hjelp og støtte med sitt problem som avgjør om samtalen vurderes som vellykket eller ikke.

Her er det interessant å gjøre en sammenlikning med institusjonelle samtaler fra et annet fagfelt, nemlig samtaler mellom lege og pasient. Her er også betydningen av god kommunikasjon viktig, ikke bare for å sikre større pasienttilfredshet, men også for å gi riktig diagnose og dermed den rette behandling (Laursen 2003: 143). Dette vil også kunne gjelde politiets samtaler med det innringende publikum.

Innen medisin har også nytteverdien av å la pasienten snakke uten avbrytelser vært fremhevet. "Learning how to listen at the beginning of the consultation is the first step to an efficient and accurate consultation", hevder Silverman & al. (1998: 25), og fortsetter med å understreke hvordan "Listening rather than questioning allows the doctors and patients to achieve more of their objectives for this part of the consultation" (Ibid.).

Kringlen & Finset hevder det samme: "Den vanligste feilen som legen gjør ved førstegangs samtale med pasienten, er at hun snakker for mye selv, uten å lytte til hva

pasienten sier” (1999: 19). I stedet gis følgende råd til den som i sitt første møte med en pasient skal ”kartlegge hva det er pasienten har på hjertet, hvorfor han kommer til behandler”:

”Under pasientens beretning vil man ofte kunne få lyst til å avbryte for å få svar på detaljspørsmål, men dette skal man helst la være. Faren for at man avsporer pasienten for mye til å begynne med, er stor” (Ibid: 22).

Med dette som utgangspunkt har det vært gjort en samtaleanalytisk undersøkelse av ni konsultasjoner som viser at hvis legen tar rådet om å lytte altfor bokstavelig, risikerer vedkommende å oppfattes som ’uengageret’, likeglad’ og ’arrogant’ heftet ved seg (Laursen 2003: 144). Analysen viser også at der legen griper inn i pasientens beretning på et tidlig tidspunkt, oppleves ikke dette negativt av pasienten:

”Godt nok ytrer lægen sig meget hurtig, men det viser seg at patienten forventer, og endog selv inviterer lægen til at ytre sig. Det der således kunne se ud som en negativ afbrytelse, viser sig at være aktiv deltagelse som har en positiv innflydelse på samtaleens videre forløb” (Ibid.).

Laursen konstaterer videre at ”ingen av lægens bidrag til samtalen etter gjennomsnittlig 27 sekunder i disse ni udvalgte konsultationer forhindrer pasienten i at fullføre sin beretning” (Ibid.: 159). Hun konkluderer derfor med at i stedet for å ”øve sig på at tie stille” oppfordres legene tvert imot til

”at producere bidrag til samtalen i form av empatiske responser, hjelp og relevante spørsmål. Det viser seg nemlig at pasientene *forventer* at lægen skal bidrage til samtalen på disse tidspunkter. Deres forventning blir tydelig i samtalen når lægen *ikke* gør som de forventer. Patientene vil typisk demonstrere deres forventning ved at vende tilbake til det punkt de mangler en respons på” (Ibid.).

Rådet Laursen gir til leger i en slik situasjon er å

”anvende et konkret redskab som de allerede kender godt fra dagligdags samtale – men sjældent er bevidste om – nemlig at være opmærksom på at tilkendegive deres forståelse hver gang patienten kommer med en ny oplysning eller gir udtryk for en bekymring. I stedet for at tie stille og passivt afvente at patienten ikke siger mer kan lægen producere relevante empatiske responser eller relevante anerkendelser af at problemet har stået på lenge,  *gjerne efterfulgt af målrettede spørgsmål* der er direkte forbundet med patientens just fremsatte bekymring” (Ibid.: 166).

Dette er også i tråd med følgende beskrivelse av ”active listening skills”, brukt av det amerikanske FBI i forbindelse med gisselforhandlinger:

”Active listening skills are specific communication techniques designed to *demonstrate* understanding, encourage the subject to talk and verbally vent emotions, and build rapport between the individual and the negotiator” (Regini 2004: 3).

Blant disse teknikkene nevnes ”paraphrasing”, altså reformulering av hva den andre nettopp har sagt, sammen med oppsummeringer og åpne spørsmål.

Videre har flere språkforskere gjort oppmerksom på hvordan såkalt ”back-channel communication” (se ovenfor, 6.4.4) ikke bare består av småord av typen ”ja”, ”akkurat”, ”greitt” eller korte tilbakekoblingssignaler som ”mhm”, det siste som nevnt beskrevet av Jefferson (1984a: 200) som tegn på ”passive reciprocity”. Blant andre ytringstyper finner vi også ”longer stretches of talk” som viser “evidence of attention, interest and/or understanding on the listener’s part” (Schegloff 1982: 77). Eksempler som nevnes er

”completions by a recipient of sentences begun by another, requests for clarification, ’brief restatements’ of something just said by another” (Ibid.).

Det er grunn til å tro at en slik utvidet og mer kreativ bruk av ”back-channel communication” i form av ”empatiske responser, hjelp og relevante spørsmål”, slik Laursen tilrår i lege-pasient samtaler (2003: 159), også kan ha en positiv effekt i den innledende fasen i Vaktas publikumssamtaler, og bidra til å sikre at begge parter har samme forståelse av hva som er kundens egentlige problem. I lege-pasientssamtaler beskrives denne første fasen nemlig som avgjørende for hvordan pasientens ærend forstås og hvilken troverdighet og legitimitet det tillegges av den profesjonelle. Det er derfor at ”the appropriate management of this phase of the visit by the physician is of such central importance” (Heritage & Robinson 2006: 200). Alt taler for at det samme gjelder for i generelle samtaler mellom politi og publikum.

## **6.5 Utredningsfasen: Forespørsler**

Avhengig av kundens fremstilling av sitt ærend i innledningsfasen – og hvordan det blir forstått av Vakta – vil samtalen deretter følge ulike dominansmønstre i utredning og beslutningsdel. Hvis samtalen defineres som en melding eller et tilbud om informasjon vil den øvrige samtalen følge dominansmønsteret for type I-samtaler, Linells ”Typ B”, en ekspertstyrt genre der den profesjonelle overtar ansvaret for samtalsens videre fremdrift. Det skjer først ved å innhente informasjon, deretter ved å fatte en beslutning. Dersom samtalen derimot gjelder en forespørsel (type II), tilsvarende Linells ”Typ C”, beskrevet som ”det karaktäristiska servicesamtalet” (1990b: 25), er det kunden som trenger informasjon, råd eller hjelp med et problem. Det er derfor denne som forventes å styre interaksjonen mellom de to.

Skillet mellom de to genrene er imidlertid ikke alltid klart, som Linell også gjør oppmerksom på i sin klassifikasjon av ”E-L-samtal” (se side 121):

”I viss mån er skillnaden mellan typerna B och C möjligen en fråga om kunskap och kompetens hos L; ju mindre kunskap och på förhand specificerade önskemål L har, desto mer initiativ måste delegeras över på E (typ B). Patienters och klienters kontakter med sjukvården och socialtjänsten torde variera ganska kraftig, även om en hel del empiri tyder på en allmän tendens mot typ B med en relativt kraftig styrning från E:s sida” (1990b :26-27).

Det er grunn til å tro at samme tendens til ”en relativt kraftig styrning” fra den profesjonelles side også kan forekomme hos politiet, på linje med helsevesen og sosialtjeneste. Det er derfor grunn til å undersøke om kundens mangelfulle kunnskap eller upresise saksfremstilling kan få som utilsiktet konsekvens at den som ringer, ikke når frem med sin sak, selv i en samtaletype der interaksjonen forutsettes å være kundestyrt. Da kan resultatet også bli at kunden sitter igjen med en følelse av å bli overstyrt, kanskje også overhørt, som følge av samtalepartnerens dominerende rolle.

I det følgende skal vi først undersøke hva som skjer i samtaler av type II, ulike forespørsler om hjelp og råd, den vanligste interaksjonstypen blant politivaktens samtaler med publikum. I følge genrens opptrukne mønster styres interaksjonen i denne typen samtale av kunden, som den som vet hva problemet gjelder og kjenner enkeltsaken best. Vakta på sin side vil ha rollen som rådgiver, den som kjenner sakens profesjonelle sider og vet hva som er gjeldende prosedyrer og regelverk. Vaktas initiativer forventes følgelig stort sett å komme i form av respons på den andres spørsmål eller forslag, eller som avklarings spørsmål for å innhente utfyllende informasjon. Et slikt samtalemønster åpner følgelig for mange typer dominans fra kundens side, både til emnestyring (semantisk dominans), til å styre retningen samhandlingen tar ved å stille spørsmål og komme med forslag (interaksjonell dominans), og også gjennom muligheten til å bruke ord til å klarlegge sakens ulike omstendigheter (kvantitativ dominans).

Et eksempel som viser kundens mulighet til å styre samtalen ser vi i følgende utsnitt fra en samtale om regler for rakettoppskyting i Oslo sentrum under nyttårsfeiringen. Her utøver kunden typisk både interaksjonell og semantisk dominans. Første del av samtalen mangler.

(123) (0301029)

- ((stemmer, samtalen er i gang))
- 1 K: ( vi sitter) og 'diskuterer dette med (n) i 'hvert fall!
  - 2 P: (0.2) i 'hvert fall innafor 'Ring '1!
  - 3 (. ) er det [ nok
  - 4 K: [ja?
  - 5 P: 'ikke lov!
  - 6 (0.5)
  - 7 K: o 'key.

Mens Vakta begynner å gi sitt svar (linje 2 – 3) hører et overlappende og forhåpningsfullt ”ja?” fra kunden i linje 4, før svaret avsluttes i linje 5 med ”ikke lov”. En pause følger før kunden gir sin aksept med et ”o ’key” i fallende tonefall, i tråd med Schegloffs observasjon om at ”’Okay’ can serve as possible closure for sequences in which the second pair part has been dispreferred” (2007 :121).

Hvorpå kunden tar et nytt initiativ, en anmodning om reparasjon i form av en utfyllende forklaring:

8 K: så det [ 'be'tyr  
9 P: [ 'men  
10 (0.2) men: eh ::::::: jeg tror nok 'de som se 'har  
11 'sitter på eh (X X cluet ) her,  
12 lurer på om ikke !brannvesenet sitter  
13 'mer med eh:: opp'lysninger på det enn det !vi gjør?  
14 K: (.) 'brannvesenet 'ja.

Kundens gjentakelse bekrefter at informasjonen er mottatt. Så tar han på nytt initiativ og skifter emne.

15 K: hhhh 'men for ek'sempel du 'hakke 'hørt no om::: at det er 'lov for  
16 ek'sempel på:::: 'rådhusplassen som det jo var i år to 'tusen?  
17 (0.7)  
18 P: o 'a:i,  
19 det !tvi:ler jeg for det var jo et 'helt spesi'ell arrange'ment,  
20 altså.  
21 K: (.) ja.,  
22 du 'tviler ja,  
23 'o 'key.

Slik fortsetter samtalen gjennom flere sekvenser, der kunden hele tiden tar nye initiativ mens Vakta svarer etter beste evne, likevel uten å kunne gi noe presist svar. Til slutt tar han selv et initiativ:

52 P: men det::: (0.8) det 'var et 'godt 'spørsmål så eh::::: jeg 'kan for'såvidt 'egentli::g  
53 'sjekke det litt (.) og::: 'ringe deg opp igjen og,  
54 hvis du 'vil 'det?  
55 K: (0.3) ja,  
56 'kunne du gjort 'det?

Tilbudet om å undersøke nærmere resulterer i en lengre samtale i et senere opptak, hvor Vakta ringer kunden tilbake med ytterligere opplysninger. Så lenge kunden fremdeles ønsker informasjon er altså Vakta villig til å følge opp.

Det er heller ikke uvanlig at det er kunden som snakker mest i denne typen samtale, og som altså dominerer kvantitativt. I eksemplet under gjelder forespørselen en mistet veske:

(124) (0215015)

- 1 P: Poli'tivakta Sentrum,  
 2 K: (0.3) (ha'llo du) det er (0.8) ((navn slettet)) som ringer,  
 3 P: (0.2) hei,  
 4 K: (0.2) 'hei.  
 5 'Æ: har 'mista en 'sort (0.2) litt 'dyr 'veske,  
 6 P: (0.2) ja,  
 7 K: .hhh hh som jeg ((skjelvende stemme)) 'gjærne ha:::ville ha (0.4) 'funn igjen,  
 8 P: (0.2) Ja: .  
 9 (0.2) når er det du mistet [den?  
 10 K: [det jeg 'mista den i::  
 11 'går 'kveld (0.2) 'klokka:: 'halv 'åtte,  
 12 (0.5) cirka,  
 13 (0.5)  
 14 P: \*'o 'key jeg skal 'ta og 'se om den er 'kommet inn hit jeg,  
 15 (0.2) hvis du 'bare 'holder linjen [litt,  
 16 K: [ja det er en sånn eh 'blank (0.3) eh litt (0.3) 'stor eh::  
 17 (.) 'skinnveske den er en ganske 'fin veske,  
 18 P: (0.2) ja,  
 19 (1.2)  
 20 skal vi 'se,  
 21 (0.5) bare hold linjen du (.) skal jeg ['gå og 'ta en titt,  
 22 K: [ja,  
 23 (5.3)  
 ((opptaket slutt))

Selv etter at Vakta har innhentet informasjon om tidspunkt for tapet av vesken og har tilbudt seg å gå for å se etter om den er brakt inn (linje 14), fortsetter kunden å gi nok en utfyllende beskrivelse med en del gjentakelser, som om ytterligere detaljer øker sjansen for å få den tilbake. Vakta avventer tålmodig før han på nytt tilbyr seg å se etter.

Det er et vanlig trekk i samtaler av denne typen av kunden får beholde ordet og dermed sin dominans over samtalen så lenge det synes ønskelig, og uten at Vakta tar noe tydelig initiativ for å avslutte. Forespørsler som gjelder tapte gjenstander kan ofte strekke seg over flere sekvenser, også etter at et negativt svar er gitt. Som i eksemplet som følger, hvor Vakta kommer tilbake etter å ha undersøkt om en tapt eiendel er innlevert:

(125) (0303015)

- 1 P: hallo?  
 2 K: ja hallo?  
 3 (0.5)  
 4 P: 'det: så 'veldig 'dårlig 'ut,  
 5 dessverre!  
 6 (0.8)  
 7 K: 'o 'key.

Et ”okey” med synkende tonefall signaliser en overgang, her til en mulig avslutning, noe det også gjør her, som avslutning av den innledende sekvensen. Men samtalen slutter ikke her. Vakta tar et initiativ (interaksjonell og semantisk dominans) som fører samtalen inn på et nytt spor, nemlig om andre alternativer er prøvd:



- 8 P: (0.3) har du 'ringt eh 'hittegodskontoret?  
 9 K: .hhhhja.  
 10 jeg ringte (der) fyst,  
 11 og så ['sa  
 12 P: [ja.  
 13 K: at jeg kunne 'ringe 'her,  
 14 P: ja,  
 15 (sånn ja).  
 16 (0.9)

Svaret er avkreftefende: det er hittegodskontoret som allerede har henvist henne videre. Pausen som følger etter Vaktas minimale respons åpner for et nytt initiativ fra kunden:

- 17 K: så det var 'ingen 'innkje 'veska som eh 'var der (b fleb) der ligger et 'bankkort ja,  
 18 P: (0.4) O'key ja,  
 19 K: (0.3) ['oppi 'veska,  
 20 P: [nei jeg tror det sto 'ikkje (navnet) på,  
 21 (0.8)  
 22 K: mhm?  
 23 P: på 'navnet ditt,  
 24 eller 'hverken: 'det eller 'veske som 'stemmer,

Negativt svar fra Vakta følges av nok et nytt spørsmål fra kunden:

- 25 K: (0.2) er det mo'bil eller (har de fått inn) bare en 'bare mo'bil eller?  
 26 P: (0.6) få 'høre,  
 27 K: (0.4) heh har de 'fått inn en mo'bil?  
 28 P: ja Moto'rola har vi fått inn en 'av,  
 29 (0.5) [( ) hvilken=  
 30 K: [å nei.  
 31 P: = 'type du har,  
 32 (0,5)  
 33 K: 'nei:.,  
 34 'Sony 'Ericsson,  
 35 P: men 'det har vi 'ikkje fått.  
 35 (0.9)

En lengre pause etter nok et negativt svar brytes av kunden med et implisitt spørsmål:

- 36 K: men men det å å det skal bli le'vert inn 'nå,  
 37 så det erkje vits i å 'ring\*a:::: (1.0)  
 38 [(de leverer)  
 39 P: [( )  
 40 K: de de le'verer inn ein 'gong?  
 41 (1.0)  
 42 P: ja er 'dei fra 'Taxi eller?  
 43 (0.3)  
 44 K: frå 'Taxi ja,  
 45 P: (0.2) ja,  
 46 (0.5) eh ::::m (0.6) det 'er jo litt vari'abelt da,  
 47 hva de :::: (0.4) de 'tar kanskje å samler det 'opp og: leverer det 'inn på  
 48 'slutten av 'dagen og sånn,  
 49 men  
 50 (0.8)  
 51 K: ja for det var jo [( ) i ]'går da,

- 52 P: [( )]  
 53 K: ja,  
 54 P: ja.  
 55 men,  
 56 det er jo:: vari'erende hvor 'kjappe de 'er,  
 57 K: (0.4) o'key.  
 58 så jeg 'kan 'prøve å 'ringa,  
 59 P: (0.2) ja da,  
 60 du kan 'bare 'prøve å ringe igjen,

I utredningsfasen i samtaler av denne typen har altså kunden mulighet til å utøve en høy grad av dominans. Det er kundens initiativ som driver samtalen fremover, mens Vakta gir respons i form av råd, forslag, delvis også som uttrykk for empati og oppmuntring. Tidsbruken synes heller ikke å være noe problem. I eksemplet over ser vi at samtalen flere ganger kunne ha vært avsluttet, ved at hver av overgangene til kundens nye initiativ også markerer slutten av forrige sekvens, hvor avslutningen kunne ha vært innledet. Vakta tar imidlertid ikke selv noen aktiv rolle i å avslutte samtalen, men overlater dette til kunden. Det er nesten litt overraskende, ettersom tid må forventes å være en knapp ressurs i politivaktens publikumsrettede arbeid. På tross av dette får samtaler likevel gå sin gang, inntil kunden bestemmer seg for å avslutte. I denne typen samtaler har kunden altså mulighet til å dominere interaksjonen på de fleste områder, ofte også strategisk: Samtalen ikke bare initieres av kunden men avsluttes også på dennes initiativ.

### 6.5.1 Dominans gjennom utrednings spørsmål

Samtaletype II, Linells Typ C, forutsettes å være kundestyrt, men gir samtidig eksperten mulighet til å bryte inn i utredningsfasen med ulike typer oppklaringsspørsmål, noe som ofte vil være nødvendig. Zimmerman (1984) påpeker hvordan det vanlige er at publikumshenvendelser til politiet "encounters contingencies of response which are evident to the organizational personnel receiving the request, but are perhaps unknown or only vaguely perceived by the caller" (1984: 220). For å avklare hva henvendelsen gjelder kreves det derfor som regel en "fact-seeking sequence" mellom "a complaint and its remedy" (Ibid.).

Dermed kan den profesjonelle også til tider utøve en ganske høy grad av dominans i sin tur. Slike "insertion sequences", innskutte spørsmål-og-svar sekvenser, særlig etter at hovedspørsmålet er presentert, er "common in service encounters, especially (but not exclusively) in institutional, bureaucratized settings" som "prerequisites to the alternative possible second pair parts" (Schegloff 2007: 108). Slike utspørringssekvenser

”are not retrospectively addressed to the request; they are, in fact, directed to establishing whether the conditions on granting the request (whatever they may be) have been met ” (Ibid.).

Et klassisk eksempel er utvekslingen av spørsmål og svar mellom en (for) ung kunde og en servitør, slik Schegloff gjengir det (2007: 109):

(6.16) Merritt, 1976 : 333

1 Customer: Fb -> May I have a bottle of Mich?

2 Servant: Fi -> Are you twenty one?

3 Customer: Si -> No

4 Servant: Sb -> No

(Fb står for det første og ”basiske” spørsmålet, Sb for svaret på det, mens Fi er første innskutte spørsmål, Si svaret på det igjen).

Eksemplet under viser en tilsvarende innskutt sekvens i en forespørsel til politivakten. På samme måte som i eksemplet over, blir svaret på spørsmålet i den innskutte sekvensen en forutsetning for at den egentlige forespørselen kan besvares.

(126) (0629038)

6 K: (0.4) Du, ((kremter))

7 'er det noe::: re'gister eller har hvor dere kan 'sjekke opp

8 e::t (.) regi'streringsnummer på en 'bil?

9 P: (0.4) det 'spørs i 'hvilken for'bindelse du [skal

10 K: [den

11 'har par'kert (.) på 'min par'keringsplass,

12 (0.3) og så er det 'veldig 'vanskelig å få par'kering 'her,

13 P: (0.2) Mhm,

14 (0.6)

Hensikten med det indirekte spørsmålet i linje 9 er å avklare forespørselens legitimitet, noe kunden gjør med sitt svar: Noen har parkert på hans parkeringsplass. Vaktas respons (i form av et bekreftende ”mhm,.) avslutter for så vidt sekvensen, men gir ikke fremdeles ikke noe svar på kundens opprinnelige spørsmål. Vaktas neste spørsmål er imidlertid et indirekte tegn på at anmodningen er innvilget:

15 P: 'får jeg regi'streringsnummeret,

16 K: 'det 'er (7.0) ((nummer slettet)),

17 P: noen 'type 'bil er det?

18 K: (0.5) Det er en (.) 'Ford,

19 (.) eh:::.....

20 P: 'grønn?

21 K: (0.5) 'ja det 'tipper jeg den var ganske 'mørkt her altså jeg

22 'så ikke 'det så 'nøye,

23 P: (0.3) 'har du 'noe å 'skrive 'med?

Det siste spørsmålet signaliserer at undersøkelsesfasen er over og at svaret på kundens opprinnelige spørsmål omsider vil bli gitt.

En umiddelbar følge av innskutte spørsmål-og-svar sekvenser at svaret på den egentlige forespørselen skyves lengre ut i samtalen. Samtidig vil det endelige svaret som regel også betinges av hvilke svar som gis på de innskutte spørsmålene. Ved å introdusere nye emner eller skifte fokus fra kundens opprinnelige spørsmål over til noe annet, kan Vaktas innskutte spørsmål også påvirke samtalen retning, noe som igjen kan få konsekvenser for det endelige svaret som blir gitt.

Det følgende eksemplet har allerede vært vist under 5.2, for å vise hvordan Vaktas bruk av skiftende pronomen kan skape henholdsvis nærhet og distanse. Imidlertid er samme utsnitt også et eksempel på hvordan et innskutt spørsmål fra Vakta (i linje 33) får som konsekvens at samtalen dreies vekk fra kundens opprinnelige forespørsel, nemlig å be om politiets hjelp overfor en trakasserende eks-kjæreste:

(45) (0627023)

- 30 K: 'er:: det 'n::oen som 'kan::::: 'dra til ham?  
 31 P: (0.2) [Det:: 'altså,  
 32 K: [Han er (en)  
 33 P: har du 'anmeldt ham for 'dette 'her?  
 34 (0.7)  
 35 K: Eh .hh nei 'egentlig 'ikke,  
 36 P: [nei  
 37 K: [fordi 'faren hans 'er:: (0.8) ((yrke slettet)),  
 38 og jeg 'trodde det ville [( )  
 39 P: [å ja,  
 40 det::: 'spiller ingen rolle 'det,  
 41 hadde jeg vært 'deg så ville jeg 'anmeldt og det blir 'ikke  
 42 gjort no 'med det før du 'anmeldern!  
 43 'hhhhh  
 44 K: Mhm,  
 45 P: må 'foreligge en 'kriminal sak før poli'tiet 'gjør no vet du.

Pausen i linje 34 etter Vaktas spørsmål antyder et problem. Kundens svar er da også benektende, noe som følges av en utvidet respons der hun forklarer at hun ikke tør å gå til anmeldelse, på grunn av den prominente stillingen til plagerens far. Hun blir avbrutt av Vaktas avvisning av argumentet, fulgt av en utvidet respons som innebærer et avslag: ”Det blir ikke gjort no med det før du anmelder'n” (linje 41 – 42). Dette gis en formell begrunnelse: ”må foreligge en kriminalssak før politiet gjør no” (linje 45).

Selv i en fase av samtalen som forutsettes å være kundestyrt, gir altså innskutte avklarings spørsmål Vakta mulighet til å utøve en ganske sterk grad av dominans. Ikke bare griper slike spørsmål inn kundens talerom (interaksjonell dominans), men de gir også

mulighet til å påvirke samtalen innhold (semantisk dominans). I samtalen over fører spørsmålet om saken er anmeldt til at resten av samtalen i hovedsak dreier seg om spørsmålet om anmeldelse eller ikke. Her er det Vakta fokusering på institusjonelle betingelser som styrer samtalen vekk fra kundens egentlige formål, som er å få hjelp i en problematisk situasjon.

Enkelte ganger kan en innledende forespørsel følges av en hel serie av slike innskutte spørsmål-og-svar sekvenser før det endelige svaret blir gitt. I den følgende samtalen har innledningssekvensen vært tidligere vist (avsnitt 6.4.4, eksempel 115), som eksempel på hvordan samtalerommet forbeholdes kunden inntil samtaleemnet er ferdig presentert. Det samtalen viser seg å gjelde er at kunden ønsker å få opphevet mannens besøksforbud. Vakta svarer med et motspørsmål (linje 20 – 21):

(127) (0629034)

- 20 P: (0.2) 'ja men hvor 'hvorfor 'hvis du 'har be'søksfor forbud,  
 21 (.) for 'hvorfor 'vil du at han skal 'komme til 'deg 'da?  
 22 K: (0.2) 'hva?  
 23 P: (0.6) 'hvis du <'har f: 'fått be'søksforbud>,  
 24 <'til han 'mannen din>,  
 25 (0.4) <'hvorfor 'vil du at 'mannen skal 'komme på> be'søk hos 'deg?  
 26 K: (0.2) At 'barna hans sitt eh 'vil at 'pappa skal være sammen skal være  
 27 'sammen på 'nyttåraften.  
 28 P: (0.3) eh 'ja.  
 29 (0.8)  
 30 P: 'vil 'du da?  
 31 K: (0.2) !jeg 'ønsker meg 'det.  
 32 P: (0.5) 'du 'ønsker det 'du [ 'og,  
 33 K: [ 'ja,  
 34 (0.4) (XXXX)  
 35 (1.2) ((barnestemmer i bakgrunnen)) (maman mais pourquoi),  
 36 K: (for) jeg 'gjør det for min 'barn.  
 37 B: (0.5) ((barnestemme, fremmed språk))  
 38 P: (0.6) 'Ja jeg for'står.

Kundens svar i linje 26-27, om at det er barna som ønsker å treffe sin far, er åpenbart utifredsstillende for Vakta. Etter en pause stiller han et nytt spørsmål, om hun vil det også (linje 30). Svaret, ”jeg ønsker meg det”, gjentas av Vakta i linje 32, med spørrende tonelag, noe som kan tyde på at han tviler på at det hun sier, er riktig. Kunden svarer med et bekræftende ”ja,” før hun etter en lengre pause der barnestemmer tydelig høres utdyper svaret i en utvidet respons: ”Jeg gjør det for min barn”(linje 36). Vakta er likevel fremdeles ikke fornøyd med svaret og stiller nok et avklaringspørsmål:

- 39 P: 'Hvorfor har du 'fått be'søksforbud på 'han da?  
 40 K: (0.2) hva?

- 41 P: (0.4) < 'Hvorfor >(0.3) < 'har du fått be'søksforbud > (0.2)  
 42 [på 'han da?  
 43 K: [Hvor[for fikk jeg eh::: [be =  
 44 P: [ja,  
 45 K: ='søksforbud.  
 46 (1.5)  
 47 fo:::r 'det,  
 48 det >er vel det<  
 49 (1.4)  
 50 P: Hva 'sa du?  
 51 K: (0.3) deg du 'vet som 'ønsker deg.

Vakta får ikke svar på spørsmålet om hva som var grunnen til besøksforbudet (linje 39). Det er ikke fordi kunden ikke har forstått hva han spør om, for i linje 43 og 45 gjentar hun selv spørsmålet ("hvorfør fikk jeg eh:: besøksforbud"). Svaret hun omsider gir etter en lengre pause ("deg du vet som ønsker deg", linje 51) gir ikke mye mening. Vakta insisterer i stedet på sitt tidligere spørsmål:

- 52 P: (0.2) Ja var det var jeg 'skjønner at det er du som 'ønsker  
 53 det men !hvorfor?  
 54 K: (0.9) Å::: (0.4) vi 'hadde litt eh (.) disku'sjoner >og sånn.<  
 55 P: (0.3) de hadde 'diskusjoner ja,  
 56 K: (.) ja,  
 57 P: (.) ja.  
 58 (3.4) ((barnestemmer i bakgrunnen))  
 59 P: eh 'ja.  
 60 (0.6) ((barnestemme i bakgrunnen, snakker fransk))  
 61 Et 'lite 'øyeblikk 'her.

Vaktas gjentakelse (i linje 55) av kundens forklaring: "de hadde diskusjoner ja," fungerer her ikke bare som en bekreftelse på at han har hørt hva hun sier og dermed som avslutning av sekvensen. Gjentakelsen har også en dobbel mening, noe som blant annet fremgår av endepartikkelen "ja" med stigende intonasjon. Det antyder en emosjonell vurdering av det som nettopp er sagt:

"When the particle is produced in a high boundary tone (rising intonation), it seems to constitute a display of stance or attitude, such as surprise, interest, approval etc." (Svennevig 2004: 504).

Her antydes sannsynligvis ironi eller mistro, ut fra den forbausende opplysningen om at "diskusjoner" skulle føre til besøksforbud. Schegloff påpeker også at det kan ligge noe tvetydig i slike vurderende gjentakelser, ved at de antyder tvil. Dermed signaliserer de også et ønske om reparasjon:

"The repeat in third position can be equivocal between use as a sequence-closing third on the one hand and its use as a form of repair initiation on the other – a use which is specifically extending the sequence" (2007: 126).

Kunden gir imidlertid ingen nærmere forklaring, derimot gjentar hun hans “ja,” (linje 56), igjen med et stigende tonefall. Dermed bekrefter hun at han har hørt riktig, mens den spørrende tonen kan tolkes til at hun er forbauset over at han tviler på den informasjonen hun har gitt. Vaktas ”ja.” med fallende tonefall (i linje 57) synes å akseptere denne implikasjonen. Deretter følger en påfallende lang pause på hele 3.4 sekund, før nok et bekreftende ”ja.” i linje 59, med trykksterkt tonefall, som avslutter sekvensen. Hva den lange pausen skyldes, er vanskelig å si. Noe synes å forbli usagt, fra Vaktas side kanskje et utdypende spørsmål, kanskje en kommentar, kanskje en advarsel?

Vakta har imidlertid tatt sin beslutning, for kunden blir bedt om å vente. Etter nærmere et halvt minutt er han tilbake med et svar på hennes opprinnelige forespørsel:

75 P: ja 'er du der?  
 76 K: (0.4) ja,  
 77 P: (0.3) da må du !ringe tel:: den ju'risten,  
 78 (0.6) 'som::: 'står på den 'saken.

Etter at en nærmere presisering er gitt, går samtalen raskt mot slutten.

I denne samtalen får Vaktas mange innskutte oppklarings spørsmål ingen følger for kundens beslutning, selv om både spørsmålene og den mistroiske gjentakelsen i linje 55 viser at han stiller seg tvilende til det fornuftige i avgjørelsen hun har tatt. Samtalen ender med at kunden får den informasjon hun ønsker, opplysninger om hvordan hun skal gå frem for å få besøksforbudet opphevet. Til tross for dette er et noe påfallende trekk ved samtalen at Vakta ikke engasjerer seg mer aktivt overfor kunden. Her har jo hans innskutte spørsmål faktisk avklart at det kan være tvil om at kundens ønske bør innvilges, fordi det kan innebære et faremoment for henne selv, kanskje også for barna. Han uttrykker imidlertid ingen direkte motforestillinger, heller ikke gir han noen form for råd. Han gjør heller ikke noe forsøk på å formulere en advarsel om hvilken risiko som et opphevet besøksforbud kan innebære. For øvrig følger en nøyere analyse av beslutningsfasen av denne samtalen (som starter i linje 75) under 6.8.2, eksempel 150.

Som vi ser av eksemplene over, kan det være innlysende grunner til at innskutte spørsmål blir stilt, sett fra Vaktas profesjonelle perspektiv. For den som ikke kjenner politiets rutiner og heller ikke hva som er relevante omstendigheter i den enkelte sak, kan det imidlertid forholde seg annerledes. Da kan spørsmålene som stilles risikere å forvirre, snarere enn å virke avklarende. Til en viss grad kan også innskutte spørsmål oppfattes som en form for vrangvilje fra spørsmålsstillerens side, en indikasjon på at noe ikke er tilfredsstillende og

at en reparasjon derfor er nødvendig før samtalen kan fortsette. Slike avklarings spørsmål kan dermed også signalisere det Linell & Gustavsson kaller ”oblikhet”, skjevhet i dialogen:

”Om en talare undviker att direkt respondera på motpartens föregående initiativ eller om han åstadkommer utvickningar, avvikelser, upphakningar och stopp i stället för att följa det ’raka spåret framåt’ kan vi se detta som ett slags ’sjukdomstecken’, som oblikhet” (1987: 200).

Som i følgende eksempel, der kunden har bedt om navnet på eieren av en bil:

(128) (0526040)

- 16 K: (0.2) ja 'har dere 'mulighet til å 'finne ut hvis jeg 'har et 'registreringsnummer,  
 17 å finne ut hvem 'leiern av det 'nummeret 'er?  
 18 (1.0)  
 19 P: eh 'ja.,  
 20 hva er an'ledning på dette her.  
 21 K: (0.6) nei ja eh det er noen 'feilparkering og slikt for eh::  
 22 denna her bilen står 'rett utafor der jeg skal 'kjøre,  
 23 så jeg 'kjem ikke 'ut!  
 24 P: (0.2) ja hvi skal jeg [bare::::  
 25 K: [X X X]  
 26 P: (0.3) eh 'få >'tele'fonnummeret< ditt.  
 27 (1.8)  
 28 K: \*eh: 'mitt eh (0.2) 'mobilnummer?  
 29 P: ja,

På Vaktas spørsmål i linje 20 (“Hva er anledningen på dette her”) gir kunden etter en pause sin utfyllende informasjon. Vaktas respons på svaret (linje 26) kommer imidlertid ikke i form av et svar, men som en anmodning om å få kundens telefonnummer. Den lange pausen som følger (i linje 27) og det gjentatte spørsmålet med stigende tonefall antyder enten et forventningsbrudd eller manglende forståelse. Det må derfor oppfattes som en anmodning om reparasjon. Vakta gir imidlertid ingen forklaring. Derimot følger en oppfordring etter at telefonnummeret er notert:

- 30 K: (32.5) ((nummer slettet, gjentatt av begge parter flere ganger))  
 31 P: Ja.  
 32 ↑Få 'kjennetegnene då så skal jeg 'sjekke.

Deretter følger en lengre sekvens der bilens registreringsnummer oppgis og gjentas av begge parter. Så først kommer en forklaring på hvorfor Vakta trengte kundens telefonnummer:

- 51 P: 'ringer deg 'oppigjen eg.

Noen ganger kan innskutte spørsmål og påfølgende svar gjennom flere påfølgende sekvenser virke oppstykkende på sammenhengen. Som i samtalen under, nok en forespørsel om hvorvidt en tapt eiendel er brakt inn, åpner Vakta med på nytt å spørre om kundens navn:



- (129) (0303014)  
 1 P: Hallo?  
 2 K: (0.4) ja.  
 3 P: (.) Hva var 'navnet ditt igjen.  
 4 (0.5)  
 5 K: (4.4) ((navn oppgitt, gjentatt av P))  
 6 (12.0)

En lengre pause følger etter at navnet er oppgitt og gjentatt av den andre. Hva som skjer, vites ikke. Kanskje navnet skrives ned? Grunnen til pausen forklares i hvert fall ikke. Deretter følger et nytt spørsmål, nå om tidspunktet for tapet:

- 7 P: og 'det var på 'nyttårsaften 'det: 'skjedde?  
 8 (0.5)  
 9 K: 'ja: altså den 'natta,  
 10 (0.2) 'natt til,  
 11 P: 'natt 'til?  
 12 K: (.) 'første lissom da.  
 13 P: (.) 'første ja,  
 14 mhm,  
 15 K: ja,  
 16 (3.4)

Denne gangen avsluttes sekvensen med Vaktas gjentakelse av den oppgitte datoen, fulgt av et avsluttende ”ja,” med stigende tonefall (linje 13). Mens en gjentakelse først og fremst vil oppfattes som en bekreftelse av at informasjonen er mottatt, uttrykker endepartikkelen ”ja,” med stigende tonefall en form for følelsesmessig engasjement, kanskje overraskelse eller bifall, som om den bekrefter at informasjonen har betydning for saken (Svennevig 2004: 505). Dette forsterkes ytterligere av det påfølgende ”mhm,” som synes å bekrefte noe, i tråd med Schegloffs beskrivelse av hvordan et slikt evaluerende ”mhm” i tredje tur uttrykker en holdning overfor det den andre nettopp har sagt:

”an assessment in third position articulates a stance taken up - ordinarily by the first pair speaker - toward what the second part speaker has said or one in the prior turn” (2007: 124).

Hva Vakta her egentlig har tatt stilling til her fremgår imidlertid ikke. Det viser kundens respons, et ”ja” med spørrende tonefall, et tegn på at en forklaring forventes, men som ikke kommer. Derimot følger en lang pause. Den brytes til slutt av Vakta med et nytt spørsmål, igjen med skifte av fokus:

- 17 P: eh du har 'ringt hittegodskontoret her bort på.: (0.3) poli'tihuset?  
 18 (0.7)  
 19 K: hæh?  
 20 P: (.) har du 'ringt eh 'hittegodskontoret > på Poli'tihuset <?  
 21 (1.3)  
 22 K: 'om jeg 'har?  
 23 P: (0.2) 'ringt <'hittegodskontoret> på (.) Poli'tihuset?

24 (0.5)  
 25 K: ja,  
 26 (0.5)  
 27 K: ja,  
 28 jeg 'ringte::::: jeg har ringt 'flere ganger,  
 29 men det har vært 'stengt,  
 30 og: masse 'sånt,  
 31 P: o 'key.  
 32 (.) ja, ((hvisker))  
 33 (0.5)  
 34 det er hvert fall ikkje noe 'her på 'Sentrum,  
 35 (0.6)

Spørsmålet i linje 24 om hittegodskontoret er kontaktet kommer åpenbart uventet på kunden. Det markeres både av pausen i linje 25 og reparasjonsinnlederen ”hæh?” og det faktum at Vakta må gjenta samme spørsmål to ganger for at kunden skal forstå det. Siste gang uttaler Vakta til overmål ordet ”hittegodskontoret” ekstra tydelig, som om han tror kunden hører dårlig.

Etter en pause gir kunden denne gangen et svar: Jo, hittegodskontoret har nok vært kontaktet, men det har vært stengt. Vaktas respons er ”okey” med fallende tonefall, igjen en bekreftelse av at informasjonen er mottatt. Om svaret er positivt eller negativt for kundens sak er vanskelig å vite, for ingen forklaring følger. Derimot kommer endelig svaret på forespørselen i negativ form: Nei, den savnede gjenstanden er ikke innbrakt på Sentrum.

Den samme utelatelsen av forklaringer har vært observert i samtaler mellom lege og pasient. Typisk for disse samtaler er at legen verken forklarer pasienten hvilken relevans de innskutte spørsmålene måtte ha for den medisinske vurderingen, eller forklarer om svaret gir noen ytterligere avklarende informasjon (Gill & Maynard 2006: 112). Videre hevdes det at ”doctors typically do not mark whether or how the queries – and the responses they seek – are related to exploring patients’ explanations per se and determining whether they might be right” (Ibid: 132).

På tilsvarende måte bekrefter ten Have (1991: 140 – 141) hvordan mange leger generelt unnlater å gi noen forklaring på hvorfor de stiller spørsmål. Han observerer også tendensen til springende overganger og brå skifter i samtaleemne, slik det er vist i samtaleutsnittet over. Heller ikke i lege-pasientsamtaler begrunnes disse skiftene med noe bakenforliggende resonnement, og et skifte av samtaleemne settes heller ikke inn i noen sammenheng som hjelper pasienten til å forstå dets relevans.

Den samme tendensen til å utelate å gi informasjon om grunnene til at en stiller oppklarings spørsmål er heller ikke uvanlig i andre institusjonelle kontekster, for eksempel innen byråkratiet:

”From the institution’s point of view, a question asked by the bureaucrat has relevance to the procedure, but his relevance may not be apparent to the client. Still, the client is asked to provide a relevant response – even though the ultimate decision about relevance rests with the bureaucrat ” (Sarangi & Slembrouck 1996: 52) .

Samtidig kan et oppklarings spørsmål også gi kunden en mulighet til å gi utfyllende informasjon i sitt svar og dermed påvirke samtaleforløpet i sin tur. Som i følgende forespørsel fra en journalist som søker informasjon. Samme utsnitt er for øvrig også vist tidligere (eksempel 67, avsnitt 5.5) som et eksempel på virkningen av gjensidig latter.

(130) (0107001)

4 K: Eh skulle gjerne ha snakket med noen på 'etterforskning jeg!

5 P: (1.5) 'ja,

6 (1.2) eh: noen spesiell [eh ::::

7 K: [nei det er 'det jeg

8 [ikke veit,

9 P: [du 'ønsker?

10 (.)

11 [heh heh

12 K: [heh heh heh

13 .hhhhh 'den som 'ha:r denne 'saken om den 'skytteepisoden,

14 men det er 'det som ingen helt 'veit 'hvem som har den,

15 så men jeg har fått vite at det 'er (.) 'etterforskning hos dere,

16 P: (1.2) 'Riktig.

17 (0.5) Da skal jeg bare snakke med 'vaktleder her [og

18 K: [ja.

19 P: høre om: eh:::: hu har greie på hvem det [er,

20 K: [Mhm:

21 P: så slepper du å ringe hele:: 'bygget,

22 K: Ja ikke 'sant?

23 P: et lite 'øyeblikk så,

Latteren utløses av at Vaktas noe formelle spørsmål i linje 6 (”Er det noen spesiell”) overlapper med kundens svar: ”det er det jeg ikke veit”. Mens den felles latteren skaper balanse mellom partene, dempes også det formelle i situasjonen. Det gir journalisten anledning til å gripe ordet med en utdypende forklaring av hva saken gjelder, informativ nok til at noen videre utspørring fra Vakta ikke lenger er nødvendig. Vaktleder kontaktes, journalisten får hjelp:

24 (36.0)

25 P: Jeg skal 'sette deg opp te::::: 'jourhavende her 'jeg.

26 K: (.) Ja.

27 P: eh:::::::::: 'hu 'har eh litt mere 'greie på det.

28 K: (0.2) 'Fint det.

## 6.5.2 Oppsummering og diskusjon

Hovedmønsteret i type II-samtaler bekreftes av eksemplene 123, 124 og 125 ovenfor, nemlig at i disse samtalene har kunden god anledning til å utøve dominans og komme til orde med sin sak. Det skjer både gjennom muligheten til å ta initiativ og stille spørsmål (interaksjonell dominans), til å kunne velge samtaleemne og også ta opp eventuelt nye emner (semantisk dominans), og til å kunne bruke den mengde ord som synes nødvendig for at ærendet skal blir forklart (kvantitativ dominans). Slik skulle samtaler av denne typen gi kunden god mulighet til å bli hørt med det han eller hun måtte ha på hjertet.

På den annen side har Vakta også anledning til å utøve en til dels høy grad av dominans i denne fasen av samtalen gjennom muligheten til å stille oppklarings spørsmål i form av innskutte sekvenser. Der slike spørsmål-og-svar sekvenser gjelder åpenbart og nødvendig utfyllende informasjon, og der sammenhengen fremgår av kontekst, vil kunden sannsynligvis oppfatte spørsmålene som relevante, som i eksemplene 126 og 127, kanskje også som tegn på interesse og vilje til å hjelpe. Samtidig kan innskutte sekvenser fra Vaktas side virke begrensende på kundens talerom (interaksjonell dominans), særlig dersom de opptrer i serie. Kundene kan dermed oppleve at stadig innskutte sekvenser blir en hindring for å komme til orde.

I enkelte tilfelle risikerer imidlertid innskutte spørsmål å oppleves som irrelevante og forvirrende på den som ikke kjenner spørsmålenes profesjonelle sammenheng. Som i eksempel 129, der kunden som etterlyser en tapt eiendel blir spurt om tidspunktet for tapet, noe som åpenbart virker avsporende, å dømme etter den påfølgende pausen. Et annet eksempel er 128, der kunden ber om navn på eier av en bil som sperrer hans egen bil inne, fulgt av følgende spørsmål fra Vakta:

- 26 P: (0.3) eh 'få >'tele'fonnummeret< ditt.  
 27 (1.8)  
 28 K: \*eh: 'mitt eh (0.2) 'mobilnummer?'

Igen viser pausen etter spørsmålet en åpenbart forvirret kunde. Dersom innskutte spørsmåls relevans ikke fremgår av konteksten og der grunnen til spørsmålet heller ikke blir forklart, kan de altså virke avsporende, og kunden kan oppleve ikke å bli hørt med sitt egentlige problem.

Samtidig kan innskutte spørsmål fra den profesjonelle bidra til at fokus dreies vekk fra det kunden egentlig ringer for å få hjelp med (semantisk dominans), som i samtale 45, hvor kunden ringer i frustrasjon over gjentatt trakassering fra en eks-kjæreste som hun samtidig ikke tør å anmelde av frykt for hans mektige far. Ved sitt innskutte spørsmål om saken er

anmeldt, fokuserer Vakta på sakens formelle side fremfor kundens personlige opplevelse av sin situasjon. Her blir altså Vaktas institusjonelle perspektiv på saken en hindring for at kunden får hjelp med det som for henne er et personlig problem. Det innskutte spørsmålet som setter en anmeldelse som betingelse for å hjelpe, setter dermed også punktum for en videre diskusjon.

Kapittel 8 gir for øvrig en grundigere analyse av samtaler der partene har ulike perspektiver på samme sak og dermed en ulik forståelse av hva samtalen gjelder. Her vil eventuelle følger av dette bli nærmere diskutert.

## 6.6 Utredningsfasen: Meldinger

Til forskjell fra type II-samtalene som er behandlet ovenfor vil undersøkelsesfasen i type I-samtaler, meldinger og informasjon fra publikum om politirelevante hendelser, vanligvis følge et gjennomgående ekspertstyrt samtalemønster. Det henger sammen med samtaletypens ”communicative purpose”, nemlig lekpersonens behov for profesjonell hjelp med et problem som han eller hun overlater til den andre for utredning og beslutningstaken. Linell (1990b) beskriver denne samtaletypen som typisk for rådgivningssamtaler, eksempelvis ”en konsultation hos advokat eller ett samtale hos sosialsekreterare” (Ibid: 25), hvor den profesjonelle forventes å gripe tak i problemet og gjøre noe med det. I denne samtaletypen vil dermed et vanlig samtalemønster være at den profesjonelle tar det overordnede ansvaret for samtalsens utvikling når saken er ferdig presentert, mens den andre bidrar med informasjon.

En slik asymmetrisk og samarbeidende samtaletype sies da også å være karakteristisk for institusjonelle samtaler, hvor den ene part ”takes the initiative and this is typically done by requesting (rather than just inviting) responses, i.e. by questions and directives, and the subordinate party tries to comply with the conditions” (Linell 1990a: 169).

Det vanlige i disse samtalene er at overgangen fra innledning til utredningsdel markeres ved at kunden, som så langt har dominert innledningsfasen, gir talerommet fra seg og at Vakta overtar. Overgangen er ofte markert ved en pause (se pilene):

(131) (0409018)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,
- 2 K: (0.2) ja 'hei,
- 3 det er (1.0) ((navn slettet)),
- 4 P: hei,
- 5 K: (0.3) jeg er blitt 'frastjålet 'veska mi: me:d mo'biltelefonen min,
- 6 P: ja'ha,
- 7 K: (0.2) og 'så::: vil jeg 'gjerne få 'sperra mo'biltelefonen?
- 8 -> (0.9)

(132) (0304027)

6 K: (0.3) .h Jeg sku 'meldt fra om et (.) 'innbrudd,  
7 -> hh (1.0)  
8 P: ↓ja.

Ofte følges pausen av Vaktas selvredigerende småprat som gir metakommunikative signaler om at neste fase og dermed arbeidsprosessen nå er i gang:

(133) (0216090)

14 P: (0.2) N::å skal me se,  
15 nå e det bare å gå 'inn på::::  
16 (4.4)  
17 må 'sjekke,  
18 >P nå skal vi se P<.  
19 K: ja:.,  
20 (5.6)

(134) (0109116)

24 (0.6)  
25 P: Skal vi 'se,  
26 (0.3)  
27 m:: jeg må bare 'inn på sys'temet her,  
28 (.) 'så så hvis 'har du regist'reringsnummeret på bilen?

Et vanlig mønster i den påfølgende utredningsfasen er at Vakta dominerer interaksjonelt, strategisk, delvis også semantisk, i kraft av å stille presise faktainnhentende spørsmål om sted og tidspunkt. Kunden bidrar på sin side med utfyllende informasjon og dominerer dermed kvantitativt, men kan samtidig også introdusere nye emner, noe som også gir mulighet til innholdsmessig dominans. Som i følgende utsnitt, en melding om en mulig trafikkulykke:

(135) (0301026)

20 P: eh den 'bilen 'stod?  
21 K: (0.3) .hden 'stod eh,  
22 den 'stod ikke 'inntil snøfonna men den stod kjørt (.)  
'linni snøfonna og så 'satt det en person 'inni,  
24 det var en 'rød 'bil, (( trekker pusten))  
25 (0.9)  
26 og jeg regis'trerte lissom ikke hva det var før jeg omtrent hadde 'kjørt forbi altså,  
27 jeg tenkte kanskje det var et menneske som var blitt 'sjuk eller ett eller annet,  
28 (0.7)  
29 det var bare 'en person i 'bilen,  
30 P: (0.2) 'hvor,  
31 (0.6)  
32 K: det er 'før avkjøringa til 'Abildsø når du kommer fra::::  
33 (0.2) 'sku fra: 'nedre del av 'Nordstrandskrysset der nede,  
34 på Eu'ropaveien,  
35 (1.4) 'tror det 'svinger inn til 'Abildsø og: 'Bøler.  
36 (2.4)  
37 'retning 'Abildsø lissom,  
38 (1.6) og 'Ryen.  
39 (4.3)  
40 P: før 'avkjøringa til 'Abildsø og 'retning 'Ryen?

- 41 K: (0.2) ja.  
 42 P: (0.2) mhm,  
 43 (1.1)  
 44 eh:: 'når 'kjørte du forbi 'der. [( )  
 45 K: [ jeg 'kjørte forbi der  
 46 sånn:: ja 'nå er det cirka en 'halvtime siden,  
 47 (3.0) og 'bilen var helt 'mørk det var ikke no 'lys pån eller (utenpå) ,  
 48 (stod lissom ikke 'inntil snøfonna,  
 49 men han hadde kjørt 'inni 'snøfonna,  
 50 (1.0) og så så jeg det satt 'ett menneske i (passerer),  
 51 for i i passa'sjer (0.3) [eller  
 52 P: [mhm,  
 53 K: i 'førersetet der,  
 54 P: ja,  
 55 (0.5)

Etter pausen i linje 55 går Vakta så over til å spørre etter kundens persondata, et vanlig trekk i samtaler av denne typen. Når det er gjort, går samtalen raskt mot slutten, etter litt avsluttende småprat. Ingen beslutningsfase følger, og kunden synes heller ikke å vente noe slikt. Vaktas utredende spørsmål synes altså i seg selv å være et tegn overfor kunden at henvendelsen er tatt alvorlig, og at Vakta kommer til å følge opp saken videre.

Som vi ser gis det mye rom for kunden til å påvirke samtaleinnhold gjennom mange og lange utvidete responser med utfyllende informasjon (kvantitativ og semantisk dominans). Talerommet forblir hennes så lenge som hun fremdeles synes å ha utfyllende informasjon å komme med. Likevel, selv om Vaktas egne bidrag bare kommer som få og korte utredningsspørsmål styrer de klart den retningen samtalen tar (strategisk og interaksjonell dominans). Det bekrefter også Linell & Gustavssons observasjon: ”En aktör som är överordnad i kraft av auktoritet och position kan ofta styra genom att säga ganska lite men göra det på väl utvalda ställen” (1987: 199).

Under følger nok et eksempel som viser at der kunden har noe på hjertet og ønsker å bidra med informasjon, gis det mye talerom, på tross av det ekspertstyrte samtalemønsteret. Utsnittet er tatt fra en samtale om et innbrudd som fant sted i kundens leilighet kvelden før, julaften. På det tidspunktet ringte hun politiet, men ble opplyst at de ikke hadde folk å sende før neste dag. Første juledag ringer hun igjen, ettersom ingen har kommet og politiet heller ikke har tatt kontakt. Hun blir satt over til Vakta på Sentrum, som etter en kort avklarende innledning fører samtalen over i undersøkelsesfasen:

(136) (0526023)

- 24 P: eh hva er ad'ressen din.  
 25 K: (1.6) ((adresse slettet))  
 26 (0.6) .hhhh det er litt 'fint hvis dere 'kommer da,  
 27 der er liksom så 'innmari mye 'glass innpå 'soverommet mitt .hhh,  
 28 (0.7)

- 29 P: (0.9) ((gjentar navn på adresse, slettet))  
 30 K: (1.8) ((bekrefter adressen, slettet))  
 31 (1.4)  
 32 P: Er det no::::: altså det er 'inne hos deg 'hjemme hos deg dette eller?  
 33 K: (0.6) Ja,  
 34 (0.2) inne hos 'meg ja,  
 35 (1.0)  
 36 P: og det er det noe a eller b eller no sånt?  
 37 K: nei det er 'underetasjen m::en det er sånn eh::::: 'felles appara'tur på 'utsiden her da,  
 38 (2.2)

Selv om Vaktas spørsmål her styrer interaksjonen og dermed også innholdet ser vi at det også gis rom for kunden til å gripe inn i samtalen, som i linje 26-27 hvor hun tar et eget initiativ med en vurdering av situasjonen og samtidig som en anmodning om at noen kommer: ”litt fint hvis dere kommer da”, ”innmari mye glass innpå soverommet.”

Etter pausen gir Vakta henne så ordet med et åpent spørsmål:

- 39 P: Eh hva 'er det som har 'skjedd der.  
 40 K: (1.0) .hhhh eh::: de ha:::r (0.4) 'rett og 'slett 'fjerna 'soveromsvinduet mitt,  
 41 (0.5) .hhhhh 'knust 'fjerna det sto på 'sto på 'gulvet der,  
 42 og 'så har de vært inne og 'tatt 'alle 'smykkene våre,  
 43 (0.3) konfirmasjonssmyk smykkene til 'dattera mi,  
 44 (1.4) ((kraftig innpust)) oghhhhhhhhhhhhh tatt 'nøkla 'våre,  
 45 (0.4) altså 'nøklene til 'ungene da,  
 46 (1.6)  
 47 P: 'husnøkler?  
 48 K: (0.4) 'husnøkler 'hit,  
 49 husnøkler til 'pappan,  
 50 .hhhhhhh (0.7) eh::::: jeg 'har liksom 'går litt og 'litt igjennom så har de tatt en 'olabukse  
 51 av 'meg med 'belte på det er helt 'latterlig dette her altså,  
 52 .hhhhhhh hhhhhhh også har de 'tatt en 'bærbar 'PC,  
 53 som lå 'inne i et 'skap,  
 54 (1.1) .hhhhhhh og::::: så har de 'tatt en::::: 'sekk,  
 55 (0.3) en 'skolesekk,  
 56 en sånn 'nylonsekk som hang på 'soverommet mitt,  
 57 må være sikkert for å 'putte 'ting i,  
 58 [så har=  
 59 P: [mhm,  
 60 K: = så har de tatt 'all par'fymen vår,  
 61 (1.0) eh::::: og 'kremer.  
 62 ((stemme i bakgrunnen: Det er mye,))  
 63 'alle par'fymene er 'borte.  
 64 (1.3)  
 65 P: .hhhh eh ja.

Mønsteret i denne utspørringssekvensen er klart: Vakta stiller spørsmål (interaksjonell og semantisk dominans), mens kunden stort sett holder seg avventende og svarer når hun blir spurt. Samtidig benytter hun også anledningen til å gi utfyllende informasjon i flere utvidete responser (linje 14-15, 26-27, 37, 40-45, 48-64), mens Vakta lytter og gir rom for det hun har å si. Mens Vakta altså styrer samtalens retning, gis kunden samtidig full anledning til selv å



bidra innholdsmessig, både med å gi utførlig informasjon som svar på spørsmålene (kvantitativ dominans) og ved å påvirke samtalen innhold og retning (semantisk dominans). Samme tendens finner vi i mange av denne typen samtaler, nemlig at der kunden selv tar initiativ til å komme med informasjon, gis det også rom for det. Som i utsnittet som følger, en utenbys telefon fra en kunde som ventet en eldre slektning på besøk med et bestemt tog, men som ikke kom som avtalt og siden ikke har gitt livstegn fra seg. Etter først å ha innhentet persondata begynner Vakta å stille utredningsspørsmål:

(137) (0217059)

- 46 P: Når 'var det hun skulle ha 'vært med 'toget da?  
 47 K: .hhhhhhh hun skulle 'vært på 'toget jeg jeg 'mener det 'var eh  
 48 cirka eh (0.3) hh'halv elleve det 'går.  
 49 (0.2) Er ikke 'helt sikker på 'akkurat 'det [ ( )  
 50 P: [ (Var dette) i dag,  
 51 K: (0.5) I 'dag [ 'ja.  
 52 P: [ja,  
 53 K: (.) Hon har bestilt 'drosje halv 'ti i dag.  
 54 P: ja,  
 55 (6.3)  
 56 K: Eh 'halv elleve eller 'kvar på 'elleve \*jeg 'er ikkje 'helt 'sik [ker.  
 57 P: [hhja,  
 58 (7.0)  
 59 K: Det 'er ikke noe,  
 60 (0.8)  
 61 får ikke 'dere noen 'meldinger 'til ( 'skjedd no) eller noe,

Frem til linje 50 foregår samtalen som en ren utspørring fra Vaktas side. Så skyter kunden uspurt inn en ekstra opplysning (i linje 53), om tidspunktet for bestillingen av drosje. Vaktas minimale respons med stigende tonefall (linje 54) og den lange påfølgende pausen signaliserer at turen forblir kundens og at hun oppfordres henne til å snakke videre. Pausen brytes til slutt av kunden, riktignok ikke for å innføre noe nytt, men ved å ta samtalen tilbake til det tidligere emnet, avgangstiden for toget. Igjen oppfordrer Vaktas minimale respons ”ja,” med stigende tonefall kunden til å bidra med mer. På nytt er det kunden som bryter pausen, heller ikke nå med ny informasjon, men som et spørsmål (linje 59 og 61), noe som overlater neste tur til Vakta: Får politiet inn meldinger dersom noe har skjedd?

To ganger har altså Vakta overlatt ordet til den andre i det øyeblikk denne gir tegn til å ville bidra med informasjon, selv i en sekvens der en rutinemessig faktainnhenting er på gang.

Vaktas overordnede ansvar for samtalen er altså vanligvis ikke noe hinder for at kunden får bidra med egne innspill gjennom utvidete responser som tilfører ny informasjon. Slik har også kunden mulighet til å utøve en ganske sterk form for semantisk dominans og påvirke den retningen samtalen tar. Det gjør interaksjonsmønsteret mer balansert enn en kanskje kunne vente i denne typen samtaler.

Unntaksvis har en kunde så mye på hjertet når en melding ringes inn at initiativet forblir hos innringeren gjennom størstedelen av samtalen. Som i følgende eksempel der kunden går rett fra innledningsfasen og over til å gi opplysninger uten å vente på en oppfordring:

(138) (0107035)

1 P: 'Vakta 'Sentrum,  
 2 K: ja 'hei,  
 3 dette er (0.7) ((navn slettet)),  
 4 (0.6) 'du jeg 'ringer eh::: av en >sikkert en helt<  
 5 ube'tydelig 'årsak men eh,  
 6 jeg vet ikke om dere er intere'ssert i !taggere,  
 7 for jeg eh bor i Frogner nei vi bor i (0.4) ((gatenavn slettet)) gate,  
 8 så kom jeg akkurat til (altså) der hvor 'Frognerveien,  
 9 også :: 'var det to 'ungdommer som gikk på motsatt side,  
 10 av 'Frognerveien,  
 11 og::: som bare ('bærte) at det 'luktet 'veldig 'sånn (0.2) !spraylakkering,  
 12 og så !så jeg en 'en sånn tag >som så ut som den var< helt 'fersk,  
 13 og så gikk jeg bort (0.4) ((gatenavn slettet)) der jeg 'bor,  
 14 0.4) og der var det 'også 'tagget eh (0.6) på 'e:n sånn et 'vindu der,  
 15 også på 'porten inn der hvor jeg 'bor,

Først på dette punktet skyter Vakta inn et spørsmål, noe som tar samtalen over i et annet spor.

I ett eksempel ser vi likevel at selv om talerommet i en viss grad overlates til kunden når denne griper ordet på eget initiativ, er det likevel Vakta som styrer samtaleforløpet. I det følgende utsnittet, en melding om innbrudd i en kiosk, er Vakta er i gang med å innhente nødvendige faktaopplysninger om tid og sted for innbruddet. I en utvidet respons fører kunden så samtalen over på et nytt spor:

(139) (0303021)

21 K: for jeg har 'tilkoblet Se'curitas på den 'kiosken 'her,  
 22 (.) på for å be'skyttet auto'matene mine,  
 23 P: (.) mhm,  
 24 (0.3) for det er [ 'din 'kiosk?  
 25 K: [og:::

Vaktas spørsmål om han er kioskens eier overhøres av kunden som snakker videre. Nå griper Vakta imidlertid inn med et direkte spørsmål (interaksjonell og strategisk dominans):

26 P: det er 'du som er 'innhaver?  
 27 K: (0.3) 'nei 'jeg er 'ikke 'innhaver,  
 28 jeg eier bare 'kun auto'matene der,  
 29 (0.5)  
 30 P: Du har auto'matene,  
 31 sånn 'var det ja.

Etter Vaktas bekreftende gjentakelse går turen på nytt til kunden som igjen overtar med mer utfyllende informasjon.

Alle innringere er imidlertid ikke like taleføre eller like villige til å bidra med informasjon, uansett om de selv er initiativtakere til samtalen. En konsekvens av det er at Vaktas innhenting av faktainformasjon noen ganger kan ta form av ren utspørring, en serie av ”interrogative sequences” (Schegloff 2007: 109), hvor den profesjonelle dominerer samtaleforløpet både interaksjonelt, semantisk og strategisk, mens kunden bare bidrar med det høyst nødvendige som svar på Vaktas spørsmål. Som i det følgende utsnittet fra en melding om en savnet person:

(140) (0216090)

- 38 P: er det non 'grunn til å bli be'kymra for han?  
 39 (0.5)  
 40 altså::: (1.5)  
 41 'har han::: pro'blemer som han 'sliter med og som 'gjør at det er 'grunn til å bli bekymret?  
 42 eller er det:::  
 43 K: ja det det 'tror jeg nok.  
 44 (0.7)  
 45 P: og 'det vil 'si,  
 46 (0.9)  
 47 K: nei:::::  
 48 (0.6) problem med han,  
 49 (0.7)  
 50 P: 'ja 'altså er:: han 'sånn at han kan 'finne på å 'skade seg selv eller::,  
 51 K: (0.5) eh ja,

Vakta dominerer utspørringen, mens kunden bidrar med lite annet enn minimale responser. Samtidig åpnes det flere ganger for utfyllende informasjon, både ved Vaktas presiserende spørsmål i linje 41, den avventende oppfordringen i linje 45 og til slutt, formuleringen i klartekst i linje 50. Da først kommer bekreftelsen på implikasjonen i spørsmålstillingen, men igjen bare som en minimal respons, et ”ja” i linje 51.

Ettersom samtalemnet i sekvensen over, den mulige grunnen til forsvinningen, synes uttømt, skifter Vakta fokus til noe annet, her til mulig tid og sted for siste kontakt med den forsvunne:

- 52 P: Hvor 'var han på 'fredag når du 'snakket med han da?  
 53 (0.9)  
 54 K: da 'var han::: hos (0.2) ehmm  
 55 .hhhhhhh mmm hans (0.3) (X X X) kompisen til (navn slettet  
 56 0.4) som 'bor eh i 'overetasjen i 'leiligheten 'over,  
 57 (0.4) ((navn slettet)),  
 58 (0.9)  
 59 P: Hvor 'mye har du 'snakket med han da?  
 60 (0.7)  
 61 K: hæh?  
 62 P: (0.3) du har 'snakka med 'han?  
 63 K: (0.3) jeg har 'snakt med 'han 'tidligere ja,  
 64 P: (0.2) ja,  
 65 K: (0.2) ja ja,

- 66 P: og han 'visste 'ikke hvor eh::  
 67 (0.7)  
 68 K: nei jeg har 'ikke 'snakka med han i::: har prøvd å 'ringe ham  
 69 men:: han har 'slått av telefonen,  
 70 P: (0.2) 'ja akkurat.  
 71 (2.6)

Igjen er det Vaktas utspørring som dominerer interaksjonen, men i denne sekvensen ser vi også at kunden i noen grad benytter seg av pausene etter Vaktas spørsmål (i linje 53 og 67) til å utdype sine svar. Vaktas griper heller ikke ordet på nytt uten at det gis rom for den andre til å fortsette sin utdyping, som pausen i linje 58 viser. Både Vaktas gjentatte spørsmål og avventende pauser oppfordrer kunden til å bidra med mer informasjon enn det som direkte spørres etter.

Det kan altså se ut til at Vaktas dominans i denne typen samtaler delvis henger sammen med samtalepartnerens passivitet. Fordi kunden ikke selv ta initiativ, fortsetter Vakta å dominere interaksjonen med stadig nye spørsmål. Dette er et fenomen som Linell har gjort oppmerksom på:

“In many cases, superior parties, e.g. professionals in institutional contexts, do provide some opportunities for subordinate parties to speak, but it is not uncommon that these opportunities remain unexploited. This then forces the superiors to return to more dominant actions, and the whole interaction reverts to asymmetries again” (1990a: 169).

### 6.6.1 Oppsummering og diskusjon

Som forventet finner vi at utredningsfasen i type-I samtaler er dominert av den profesjonelle, mens kunden på sin side stort sett begrenser seg til å gi respons på den andres initiativ. For den profesjonelle medfører det både interaksjonell, semantisk og strategisk dominans over det videre samtaleforløpet, mens kundens rolle blir å bidra med relevant respons.

Samtidig vil kunden også kunne gi sine egne bidrag til samtalens fremdrift i form av utvidete responser. En slik utvidet respons kan påvirke samtaleens retning og utvikling ved at den

”inneholder ett eget initiativ antingen 1) genom att föra in ett innehåll som uppenbart går utöver den minimale responsen på A:s föregående initiativ, eller 2) genom att mer eller mindre explisitt uppmana till en respons i sin tur” (Linell & Gustavsson 1987: 58).

Gjennom utvidete responser gis altså kunden mulighet til å utøve både kvantitativ og semantisk dominans, selv i en ekspertstyrt samtalefase. I tillegg finner vi også eksempler på at der kunden selv griper inn i samhandlingen og introduserer nye emner, lar Vakta dette stort sett skje, med mindre de to har forskjellig oppfatning av hva som bidrar til samtaleens koherens. I så fall er det Vaktas perspektiv som vinner, slik eksempel 139 ovenfor viser.

På tross av samtalsens ekspertstyrte form åpner den altså likevel for at kunden kan komme til orde med egne initiativer og tilføre nye momenter. Slik har kunden mulighet til å tilføre relevant informasjon og også bidra til å avklare hva problemet egentlig gjelder, dersom dette ikke har kommet tydelig nok frem i innledningsfasen. Muligheten til å delta aktivt til samtalsens fremdrift kan også bekrefte overfor kunden at han eller hun blir tatt på alvor med sin sak.

Samtidig finner vi også eksempler på en ganske sterk form for dominans fra den profesjonelles side i utredningsfasen av denne typen samtaler. Det tilsvarende det Linell & Gustavsson beskriver som en samtaletype med klare skiller i makt og ansvar hvor den ene parten dominerer i kraft av ”status, auktoritet, kompetens eller personlighetstyp” (1987: 12). Videre, at den svake part gjør ”vad (han oppfatter att) den andre begär men inget ytterligare; han ger minimale responser och tar inga egna initiativ” (Ibid.).

Vi finner imidlertid få eller ingen tegn til friksjon eller motstand fra kundens side, selv ikke der samtalemønsteret viser en utpreget grad av profesjonell dominans. Det kan forklares ut fra kundens forventninger til hva som skal skje i denne samtaletypen. Den som ringer politiet for å melde om noe viktig, enten det gjelder observasjoner av mistenkelig hendelser eller meldinger om en savnet person, vil vanligvis overlate det overordnede ansvaret for gjennomføringen av samtalen til den profesjonelle.

”Generellt kan man uttrycka det så att den överordnade, professionella parten har ansvaret för samtalsens globale koherens, medan den underordnade endast behöver bidra till den lokala koherensen; han ska svara adekvat och relevant på motpartens föregående bidrag och har på sin höjd möjlighet och rättighet att expandera sine responser och den vägen introducera relaterade ämnen” (Ibid.: 249).

I faser eller sekvenser der den profesjonelle har en dominerende rolle, som i undersøkelses- og beslutningsfasen i samtaler av type I, kan kunden altså selv være innstilt på holde seg passiv. Da vil en også se det som naturlig å måtte vente til den andres initiativ gir mulighet til å bidra med egne synspunkter eller momenter. Dersom begge parter deler denne forventningen og har samme ”communicative purpose” (Swales 1990: 58), vil en eventuell sterk dominans fra Vaktas side bare være en bekreftelse på at samtalen fungerer som forventet og at politiet tar henvendelsen på alvor.

### **6.7 Utredningsfasen: Eksempler på tilnærmet symmetri**

I utredningsfasen kan vi imidlertid også finne eksempler på et samtalemønster som karakteriseres av en mer balansert utveksling av synspunkter og informasjon, uansett om

samtalen gjelder en melding eller en forespørsel. Dette kan gjelde utredningsfasen som helhet, eller enkelte deler av den. Mens genrens underliggende mønster fravikes, deltar begge samtalepartnerne med egne initiativer og respons på den andres replikk, i et tilnærmet symmetrisk samtalemønster.

Utsnittet som følger viser et slikt eksempel, der den profesjonelles autoritet er nedtonet og der begge parter deltar i samtalen som jevnbyrdige, noe som også bidrar til samtaleens koherens. Forhistorien er at kunden har hatt innbrudd hjemme hos seg på julaften og ringt politiet for å melde fra. På det tidspunktet hadde de ikke folk å sende, men hun ble forespeilet et besøk dagen etter. Første juledag ringer kunden politiet på nytt, ettersom hun fremdeles ikke har hørt noe, og snakker med Vakta på Sentrum. Denne første samtalen, der Vakta innhenter informasjon om innbruddet, er vist i utsnitt ovenfor (eksempel 136).

Som oppfølging av denne første samtalen tar Vakta kontakt med operasjonssentralen. Deretter ringer han så tilbake til kunden for å orientere om hvor saken står, mens kunden svarer med minimale responser. I det Vakta konkluderer med et halvveis løfte om at politiet nok til slutt vil komme, griper kunden ordet:

(141) (0526027)

- 77 K: (0.6) ja for dette jeg eh kunne godt 'tenke meg å ligge i 'senga mi i natt,  
 78 hhhh heheh .hhhh,  
 79 P: ja.  
 80 K: men jeg gidder ikke å 'ta av det 'sengetøyet enda før 'dere har 'vært her!  
 81 P: nei 'det forstår jeg 'godt.  
 82 K: for det ligger no 'glass og sånn der [og  
 83 P: [ja  
 84 K: ja,  
 85 P: 'riktig.  
 86 K: (0.4) ((snufser))

Her er det Vaktas tur til å gi minimal respons (i linje 81, 83 og 85), som uttrykk for forståelse med kundens situasjon. Ved et mulig turskiftepunkt der kunden tar en gråtkvalt pause overtar Vakta på nytt og dreier samtalen tilbake til forrige emne, sin samtale med operasjonssentralen, men også med en utvidet respons som gir ny informasjon, og hvorfor hun antakelig må forberede seg på å vente enda en stund:

- 87 P: men::: eh::: i 'hvertfall 'det var 'det vi 'prata om,  
 88 K: [Mhm,  
 89 P: [men sann'synligvis så må du regne med å 'vente til 'etter 'vaktskiftet,  
 90 at noen tar med seg en 'åstedskoffert og så 'kommer og prøver å::: få 'tak i noe hos 'deg,

Nytt turskiftepunkt åpner for en ny tur fra kunden:

- 91 K: \*men eh 'finger er det no 'vits i med 'fingerav heheh unnskyld at jeg er  
 92 litt sånn 'nega [tiv

- 93 P: [hvis det hvis 'dette er folk som er nedi 'bua eh::::: som du prater om,  
 94 K: ja,  
 95 P: så::: 'er det 'folk som vi har 'fingeravtrykk av fra 'før av,

Kundens implisitte spørsmål som betviler nytten av å ta fingeravtrykk (linje 91) får en forklaring (linje 93-95): Hvis innbruddstyvene er de samme som kunden har antydnet at det kan være ("folk nedi bua som du prater om"), vil politiet allerede ha fingeravtrykkene deres, slik at tyvene kan identifiseres. Kunden gir respons, i form av nok en innvending:

- 96 K: ja ja 'det er jo 'en ting en annen ting er hvor 'lenge blir 'de  
 97 liksom 'vekk i fra 'offentligheten 'før de er til'bake::: eh  
 98 (0.3) .hhhhh til 'samme 'greia liksom det er er ikke no sånn 'straff for sånt 'vet du .hhhh.  
 99 P: nei men i hvertfall der 'da har du i hvertfall 'muligheten til å  
 100 starte å finne::: 'finne tilbake til 'ting,

Vi ser at Vakta parerer kundens innvending med et nytt argument: Ved å finne frem til gjerningspersonene vil hun iallfall ha mulighet for å få eiendelene sine tilbake. Kunden svarer med en utvidet respons:

- 101 K: ja for den 'ene ['sekken  
 102 P: [samtidig  
 103 K: 'står det (1.0) (( navn slettet)) som er 'borte heh,  
 104 P: (nesten ser ut) som at det at det noe erst'atningskrav og 'sånne  
 105 ting eh::: for en for en adresse som eh:::: som du (noe til å få) tilbake 'fra,

Forespeilingen om at hun kanskje kan få tingene sine må ha virket oppkvikkende på den frustrerte kunden, som nå slår an en lysere tone:

- 106 K: mhm,  
 107 det hadde jo vært 'morsomt å 'gått ned 'der en tur gitt,  
 108 P: ja heheh ikke 'sant,  
 109 K: heheh,  
 110 P: så::: vi får bare 'håpe at det eh:: det lar seg gjøre etterpå,  
 111 altså eh hvis det 'ikke::: (0.6) \*ja.  
 112 eh:::'innen 'seks ihvertfall,  
 113 (0.5)  
 114 K: ja at 'dere kommer eh::: [ja,  
 115 P: [ 'ring meg og så får du 'ringe til'bake igjen,

Det spøkefulle forslaget i linje 107: "Det hadde jo vært morsomt å gått ned der en tur", blir fulgt av en latter fra Vakta, et signal om felles forståelse av situasjonen, "participant alignment through conversational laughter" (Glenn 1995: 43), som gjengjeldes av kunden med en latter i sin tur (linje 109).

Deretter tar Vakta initiativ til å avslutte, først med en nøktern påminnelse om hva som er situasjonen for øyeblikket: ("får håpe at det lar seg gjøre etterpå"), før han avrunder med et gjentatt håp om at politiet kan ventes "innen seks ihvertfall" (linje 112), deretter med en

direkte oppfordring om at hvis så ikke skjer, må hun ringe tilbake, ikke bare til politiet men til ham personlig: ”Ring meg og så får du ringe tilbake igjen” (linje 115).

Som vi ser, skiller samtalemønsteret over seg fra det en vanligvis kan forvente i institusjonelle samtaler, hvor samtalen vanligvis drives frem enten av den profesjonelles spørsmål slik det er vanlig når det gjelder meldinger, eller også av kundens spørsmål, slik det forventes i samtaler av type II. Her deltar begge parter i samtalen fremdrift på tilnærmet lik fot, ved at begge etter tur gir respons på den andres initiativ for deretter selv å bringe inn noe nytt. Et slikt ”symmetrical-and-co-operative” mønster (Linell 1990a: 168 – 169) assosieres snarere med uformelle samtaler mellom jevnbyrdige samtalepartnere, der begge parter har tilnærmet lik mulighet til å komme til orde, både med forslag, meningsytringer og informasjon.

I utsnittet over kan den tilnærmede likheten med et vanlig samtalemønster mellom bekjente kanskje forklares med at partene allerede har snakket med hverandre i en tidligere samtale samme dag, og at de altså i noen grad kan ha utviklet en personlig relasjon.

Men det symmetriske mønsteret kan også forklares ut fra kundens spesielle situasjon, der politiet som institusjon så langt har unnlatt å komme til unnsetning med den hjelp hun har behov for, og som hun har bedt om å få. Her bidrar både det balanserte samtalemønsteret og Vaktas personlige tone til å skape nærhet og personlig kontakt mellom de to, i en situasjon der kunden ikke bare har behov for hjelp med sitt problem, selve innbruddet, men også for støtte og forståelse i den situasjonen hun befinner seg i.

En liknende nedtoning av det institusjonelle er også påvist i andre institusjonelle sammenhenger der det formelle er tonet ned og der den personlige dimensjonen i stedet blir fremhevet. Eksempler er ”medical, psychiatric, social-service, business and related environments”, der turtakingen, på tross av samtalen institusjonelle karakter, vil kunne følge ”approximate conversational or at least ’quasi-conversational’ modes” (Drew & Heritage 1992: 27 – 28). Dette er også i tråd med Linells beskrivelse av institusjonelle samtaler som ”virksomhetstyper”, bestående av ”ulike små kulturer som holder i hop det større” i en ”sekvensielt organisert hybriditet” (2007).

I følge Luckmann kan en slik ”intentional reciprocity” i institusjonelle sammenhenger også være et middel til å gi inntrykk av en ”as-if equality” (1990: 57). Slik skapes en opplevd og praktisert midlertidig symmetri mellom partene, på tross av at institusjonell kommunikasjon sjelden i seg selv er jevnbyrdig eller symmetrisk, men snarere ”characteristically asymmetrical” (Drew & Heritage 1992: 47). I følge Luckmann er et slikt dialogisk samtalemønster preget av



“the highest degree of immediacy and reciprocity. Persons participating in dialogue are in the presence of one another, they are in the unique position of sharing time and space with another” (1990: 52).

Linell (2006) vektlegger samtidig dialogens dynamiske karakter, der partene i samarbeid bidrar til å drive samtalen fremover. Han beskriver hvordan ”sense-making in thinking and communication always occurs in interaction with (actual or virtual) others and the world”, noe som også impliserer ”a focus on intersubjectivity” (2006: 27).

Når det gjelder politiet som institusjon og politivaktens rolle som dens representant, har jeg allerede argumentert (i avsnitt 5. 2) for at Vaktas konsekvente bruk av uformelt dagligspråk kan forklares ut fra et ønske om å skape kontakt gjennom en ”sociable atmosphere” (Linell 1998: 243). Bruken av mer balanserte samtalemønstre i en institusjonell sammenheng kan dermed forstås ut fra samme hensyn, som et signal om at det formelle er mindre viktig enn ønsket om å skape nærhet og kontakt overfor det publikum som politiet som ”øvrighet” er satt til å betjene.

I en diskusjon om ulike ”public relations models” for amerikansk politi i forbindelse med ”community policing” (tilsvarende den norske ”nærpolitimodellen”) har Maguire & Wells gjort følgende observasjon:

”Two-way symmetric communication is often prescribed as the most effective model of external communication because both the organization and its public benefits. The purpose of this model is to establish mutual understanding between an organization and its environment” (2002: 42).

Heritage & Greatbatch har samtidig påpekt hvordan institusjonelle særtrekk både er ”conventional in character” og samtidig ”culturally variable”, ”always vulnerable to processes of social change”, samt ”associated with subjective sentiments” (1991: 96). Slik vil institusjonelle samtaler ikke bare påvirkes av normer og forventninger i den større kontekst – institusjonen og samfunnet for øvrig – men også av hvordan institusjonens representanter selv tolker sin yrkesrolle. Vaktas egen holdning til hvordan politiets rolle overfor publikum skal forstås kan dermed også påvirke samtalemønsteret i publikumssamtalene, enten ved å markere det asymmetriske forholdet mellom partene eller ved å tone det ned. En slik nedtoning vil dermed også gi rom for ”mutual understanding” og intersubjektivitet. Med utgangspunkt i en undersøkelse av lege-pasientsamtaler har Peräkylä pekt på hvordan et dialogisk samtalemønster heller ikke behøver å være til hinder for at den profesjonelles autoritet bevares:

”Paradoxically, therefore, I would like to suggest that the doctor’s authority is so deeply rooted in the details of medical interaction that it allows for the possibility of the doctors explaining their ways of reasoning to the patient, and the patients expressing their own ideas, possibly even more than they do today, without the doctor’s authority being called into question” (2006: 247)

Under følger et tilsvarende eksempel på hvordan et dialogisk samtalemønster gir kunden anledning til å hevde sine egne synspunkter i en kraftig argumenterende form, samtidig som Vaktas utredningsspørsmål raskt finner løsningen på problemet (hvorfor førerkortet hans er ikke er registret i politiets systemer).

Denne samtalen er tidligere presentert i sin helhet (avsnitt 5.4, eksempel 66) som eksempel på hvordan systematisk høflighet fra den profesjonelle kan dempe den andre parts aggressivitet. Her gjengis bare innledningsdelen, med fokus på hvordan den tilnærmede symmetrien i samtalemønsteret på ingen måte hindrer politibetjenten å beholde sin faktiske autoritet, her som følge av sitt profesjonelle kunnskapsovertak:

(142) (0109084)

- 16 K: Jeg 'kom fra 'Statene jeg meldte 'innflytt[ing,  
 17 P: [ja,  
 18 K: i'fjor,  
 19 P: ja [(bodde) det jeg vil si er ] at ,  
 20 K: [< bodde der i 'mange 'år >,  
 21 P: du har 'sikkert 'ikke 'har eh 'fått det regi'strert på 'våre  
 22 sys'temer 'her ennå.  
 23 \*Altså 'det kan '\*hende.  
 24 K: ja men det 'herre!gud altså,  
 25 < jeg 'har jo 'norske 'skilte >,  
 26 det må jo kunne [ ( < 'vise 'seg, > ( )  
 27 P: [>ja men har du< 'norsk  
 28 [ 'førerkort?  
 29 K: [ <på 'norske 'skilte >?  
 30 P: har du 'norsk 'førerkort?  
 31 K: (0.6) 'Je: g har ameri 'kansk 'førerkort!  
 32 P: ja 'riktig.  
 33 Derfor så ligger det 'ikke 'inne på [vårt (system)

Vi ser at samtalen utvikler seg raskt til en kamp om ordet, der kunden verken slipper den andre til eller lytter til det som blir sagt ( linje 21-23). I tillegg uttrykker han oppgitthet (linje 24: ”herregud altså”) og dermed sin rett og kompetanse til å vurdere den andres (og institusjonens) arbeid. Der Vakta skyter inn et avklarings spørsmål i linje 27-28: ”har du norsk førerkort?” holder den andre likevel på ordet med en overlappende egenanknytning til sitt forrige argument om ”norske skilte” (linje 29), uttalt ekstra tydelig, som om den andre ikke hadde hørt.

I følge Schegloff er mekanismer som hevet stemmestyrke og egenanknytning typiske trekk i konkurrerende samtaler der det gjelder å ikke vike plass for den andre (1987: 215).

Samtidig ser vi at Vakta anvender en annen kjent taktikk i slike situasjoner i linje 28, nemlig å ”drop out of the overlap and yield the turn to the other – at least for the moment” (Ibid.: 216). Når så Vakta lar kunden ”vinne” konkurransen om hvem som har ordet (overlappet i linje 28 – 29) er dermed neste tur åpen for henne når kunden har snakket seg ferdig. Dermed kommer hun også til orde med sitt gjentatte spørsmål om han har norsk førerkort, noe som avklarer hvor skoen trykker: Førerkortet er amerikansk, og derfor heller ikke oppført i politiets registre.

I følge Linell (1990a: 168) er et slikt symmetrisk og konfronterende samtalemønster uvanlig i institusjonelle kontekster. I sin klassifisering av fire dialogmønstre innenfor aksene symmetri – asymmetri og samarbeid – konfrontasjon forventes institusjonelle samtaler å være av typen ”asymmetrical-and co-operative”, snarere enn ”symmetrical-and-competitive”, slik det er i utsnittet ovenfor.

På samme tid, til tross for samtalens tilsynelatende symmetri der kunden gis mulighet ikke bare til å uttrykke uenighet, men til å gå til et verbalt motangrep overfor den profesjonelle, beholder Vakta likevel ekspertrollens kunnskapsovertak. Det er hennes kjennskap til systemet som gjør at hun ikke bare beholder, men befester sin autoritative posisjon. Autoriteten bekreftes altså gjennom den ”asymmetry of knowledge” som ligger i det komplementære rollemønsteret ekspert – lekperson.

Dette bekrefter igjen Peräkyläs argument i forbindelse med lege-pasientsamtaler (ovenfor), nemlig at autoritet som er rotfestet i profesjonell yrkesutøvelse er solid nok til at det tillater et samtalemønster hvor kunden deltar som en jevnbyrdig samtalepartner, Luckmanns ”as-if-equality”. En meningsutveksling mellom partene behøver dermed ikke å true ekspertens autoritet.

I Vaktas samtaler med publikum åpnes det altså for genrens underliggende mønstre i noen grad kan fravikes, slik vi har sett i de ovenstående eksemplene. Slik får kunden anledning til å delta i samtalen som en tilnærmet likeverdig bidragsyter. Ved at begge parter deltar med utveksling av synspunkter og informasjon, gir det også kunden anledning til å ta selvstendige initiativer. Slik får denne en bedre mulighet til å komme til orde og bli hørt med sin sak.

## **6.8 Beslutningsfasen**

Beslutningsfasen vil uunngåelig preges av dominans fra Vaktas side. Publikums henvendelser til politikvakten skjer jo i hovedsak ut fra behovet for profesjonelle råd og assistanse, en samtale som forutsettes å munne ut i en beslutning. En viss grad av dominans fra Vaktas side

må derfor forventes, selv i en kundestyrte samtalegenre der beslutningen i prinsippet er kundens. Det skyldes at uansett samtalens formål vil den endelige avgjørelsen bli påvirket av den profesjonelles faglige perspektiv, og av de råd og forslag som gis. Dette vil igjen legge føringer for hvilke valg den andre har mulighet for å ta.

I tillegg til det kunnskapsovertak som ekspertrollen gir, og som i seg selv gir mulighet til å utøve en høy grad av strategisk dominans, ”t.ex. initiera och avsluta aktiviteter, fastslå beslut etc.” (Linell & Gustavsson 1987: 237), vil den profesjonelle i dette tilfellet ha en ekstra autoritet, ut fra sin maktposisjon som politiets representant.

Så lenge beslutningen gir den hjelp som kunden ber om eller møter de behov denne måtte ha, vil en eventuell uttrykt dominans fra Vaktas side neppe tas ille opp. Den som får et positivt svar på en henvendelse vil sannsynligvis bære over med en eventuell maktutøvelse fra den andre, for eksempel ved at svaret anviser en bestemt handling eller blir gitt som et direktiv. I følge reglene for preferanse (mer om dette under 7.2) vil en positiv respons gis i en foretrukket form, i betydning av at svaret det gis direkte, uten nøling og uten omskrivning (Pomerantz 1984: 64 – 65). Så lenge svaret er i kundens interesse behøver altså ikke selv tydelig dominans fra Vaktas side å ha noen negativ virkning.

Hvis derimot Vaktas svar stiller krav til samtalepartneren eller innebærer begrensninger av den andres ”freedom of action and freedom from imposition” (Brown & Levinson 1987: 61) kan forholdet imidlertid være et annet. Ikke minst kan svaret oppfattes som et press – og dermed som en ansiktstruende handling – dersom det begrunnes ut fra politiets egne interesser eller regler. Som vanlige ansiktstruende handlinger regnes a) direktiver, anvisninger og henstillinger, b) anbefalinger og råd, c) påminnelser og d) trusler, advarsler og utfordringer (Ibid.: 65-66). Innenfor politivaktens ansvarsområde vil handlingstype a, b og c være særlig aktuelle.

I slike tilfeller kan en dermed forvente anvendelse av ulike metoder til å foregripe eller avdempe virkningene av en mulig trussel mot ens negative ansikt, ”the want of every ’competent adult member’ that his actions be unimpeded by others” (Ibid.: 62). For, som Clark gjør oppmerksom på: ”In conversation as in medicine, people prefer preventatives to warnings, and warnings to repair, all things being equal” (1994: 245). I det følgende skal jeg vise eksempler på vanlige språklige virkemidler som kan dempe den mulige ansiktstruende virkningen av eventuelle direktiver, forslag og råd fra Vaktas side i samtalens beslutningsfase.

### 6.8.1 Forebyggende strategier

Enten Vakta gir henstillinger og anvisninger, foreslår alternative handlingsmønster eller gir råd, er det vanlige mønsteret at profesjonell autoritet tones ned og at det vises tilbakeholdenhet og omtanke i måten å uttrykke seg på. Høflighetsstrategier er i utstrakt bruk, mens direktiver gis i neddempet form, i forsiktige vendinger og i en respektfull tone. Henstillingene forberedes som regel av presekvenser og gis ofte som personlige råd, en strategi som skaper nærhet og kontakt. Eksempler på dette er også vist tidligere, under 5. 2.

En slik nedtoning av institusjonens autoritet åpner igjen for en opplevelse av ”as-if equality” mellom partene (Luckmann 1990: 57). Det antyder valgfrihet og avverger at Vaktas anbefaling kan oppfattes som den ansiktstruende handlingen det faktisk er, nemlig en henstilling fra et autoritativt hold om å følge et bestemt handlingsalternativ:

(143) (0109130)

- 16 P: eh har du 'sperret det abonnementet?  
 17 K: (0.2) nei,  
 18 P: (0.4) 'Det er eh::: 'kanskje en 'tanke,  
 19 har du 'Netcom eller Tele'nor eller,  
 20 K: Tele'nor,  
 21 P: 'ringe til eh Tele'nor,  
 22 det er vel 'null eh ni 'tusen,

Vakta innleder med en presekvens, et spørsmål om mobilen er sperret. Kundens nei følges av Vaktas forslag om å gjøre det (i linje 18). Formen er markert ikke-foretrukket med nøling, uttrukne lyder, demperen ”kanskje” og selve forslaget formulert som en impulsiv idé: ”det var kanskje en tanke.” En slik respektstrategi (negativ høflighet) viser vilje til ikke å trenge seg på. Rådet om å ringe mobilselskapet er formulert på samme forsiktige måte, som et forslag om et mulig handlingsalternativ.

Vi registrerer en tilsvarende varsomhet i utsnittet som følger, et forslag til en mulig løsning av kundens problem. Det gjelder en anmeldelse av et innbrudd som ikke er blitt registrert, til tross for at alle papirer for lenge siden er oversendt av kunden pr. post:

(144) (0306016)

- 15 P: Da skal jeg fortelle deg hva du kan gjøre.  
 16 K: Ja,  
 17 P: Hvis du vil komme ned,  
 18 (0.7)  
 19 til politistasjonen nå,  
 20 K: Ja,  
 21 P: så kan du gi::: eh inngi en forklaring på detta,  
 22 og en anmeldelse på dette her på hva som har skjedd.

Vakta formulerer sitt forslag som et personlig råd, med bruk av personlige pronomen (”jeg” og ”du”). Ordbruken gir også et inntrykk av at kunden har et valg, noe som understrekes av de

modale hjelpeverbene som uttrykker mulige, ikke faktiske handlinger ("kan" i linje 15, "vil" og "hvis" i linje 17 og "kan" i linje 21). Valgfrihet har kunden imidlertid ikke, ettersom en anmeldelse til politiet er en forutsetning for forsikringsselskapets utbetaling av penger.

Den personlige formen overfor kunden er en nærhetsstrategi som skaper kontakt og gjør politiautoriteten mindre merkbar. Samtidig øker det presset på mottakeren, ved at det er vanskeligere å avslå et råd gitt i en personlig form enn der det henvises til en upersonlig tredje instans. Desto viktigere er det å pakke slike råd inn i høflighetsmekanismer av ulikt slag, som for eksempel at rådet følges opp med et tilbud om en tjeneste, slik at ubehaget kan oppveies av en handling som er fordelaktig for kunden (positiv høflighet).

(145) (K02samt4)

40 (0.2) men detta ordner seg det er 'bare å 'ta::: (0.3) kontakt  
41 med nærmeste poli'tistasjon,  
42 så 'får du 'skrevet ut 'det på 'dagen.

(146) (0215012)

45 P: [det jeg 'anbefaler deg er at det du kommer  
46 (.) på en poli'tistasjon og 'anmelder 'forholdet sånn at vi  
47 får registrert det,  
48 og [da  
49 K: [ja,  
50 P: da kan vi sam'tidig 'skrive ut en 'midlertidig  
51 'kjøretillatelse til deg,  
52 K: ja,  
53 P: [som du må'ha før før du (0.2) kan få 'nytt 'førerkort i 'alle  
54 tilfelle,

I eksemplet over er stilen personlig ("det jeg anbefaler deg" i linje 45, og "til deg" i linje 50). Samtidig snakker Vakta som representant for en institusjon og bruker det institusjonelle "vi", både i linje 46-47, "sånn at vi får registrert det", og i linje 50, "da kan vi samtidig skrive ut en midlertidig kjøretillatelse til deg".

Bruken av personlige pronomen kan noen ganger dempe det som egentlig er et pålegg fra Vaktas side og i stedet skape et inntrykk av et felles prosjekt. Som i dette utsnittet fra en melding om en savnet person:

(147) (0216090)

70 P: (0.2) 'ja akkurat.  
71 (2.6)  
72 ((kremt)) sånn som det 'foregår nå  
73 (0.7)  
74 det 'e at \*eh (0.3) 'først så må vi prøve og så 'ringe rundt eh og endel kamerater  
75 at 'dere gjør 'det,  
76 K: (0.2) ja,  
77 P: ta en jobb med å ringe (hvis du) prøve å finne han,  
78 K: (0.5) mhm,

79 P: også 'ringe rundt til fa'milie og sånne ting,

Vakta gir igjen sine instruksjoner i neddempet form, som råd og forslag snarere enn som direktiver. Tonen er i utgangspunktet inkluderende ("først må vi prøve", i linje 74) før oppfordringen går til samtalepartneren om å ringe: "at dere gjør det" (i linje 75), så mer direkte: "ta en jobb med å ringe" (linje 77), fulgt av råd om hvem som bør kontaktes.

Forslag og råd kan også gis i form av alternative løsninger, noe som i prinsippet gir kunden en viss grad av valgfrihet. Likevel ser vi ofte at alternativene i praksis ofte snevres inn, slik at kundens eneste alternativ til slutt er å akseptere Vaktas forslag til løsning. Som i det følgende eksemplet, der kunden har ringt nummeret til sin egen tapte mobiltelefon. Her har hun fått som svar fra en navnløs person om at telefonen er funnet og vil bli innlevert til politiet. Ved oppringning til Vakta på Sentrum er svaret imidlertid negativt, telefonen er ikke innlevert. Vakta gir råd:

(148) (0108041)

36 P: så 'enten må du 'prøve å::: 'ringe hver 'enkelt sta'sjon,  
 37 hver 'dag heh heh,  
 38 K: ja,  
 39 P: (0.3) >eller så må du ringe hittegoods<  
 40 [(X X X).  
 41 K: [altså jeg kan ikke 'ta det for 'god 'fisk 'heller,  
 42 at han der som har (.) 'funnet den skal [le'vere=  
 43 P: [nei!  
 44 K: =den til ['bake( ) ?  
 45 P: [ da får du 'enten prøve å 'ringe oppigjen og 'høre 'hvor han 'er,  
 46 eller eller no 'sånt!  
 47 K: ja jeg (har XXX XX) heh han 'tar den ikkje 'no så,  
 48 [( )

Vaktas første forslag (i linje 36-37) til å få mobilen tilbake er først å ringe "hver enkelt stasjon hver dag". Hans påfølgende lille latter er i seg selv et signal om at forslaget vurderes som lite realistisk. Neste forslag er å "ringe hittegoods", delvis overlappet av kundens demrende forståelse av at hun kanskje er lurt av den selvbestaltede "ærlige finner". Det får støtte av Vaktas trykksterke "nei!" i linje 43. Nok et forslag om å ringe finneren på nytt (linje 45) får en respons som viser at nå innser kunden selv at mobilen er tapt: Hun har faktisk prøvd å ringe, men "han tar den ikke no". At håpet hennes egentlig nå er ute, understrekes av en kort innskutt latter som varsler "trouble-resistance" (linje 47), tolket av Jefferson (1984: 351) som et signal både om resignasjon og vilje til ikke å la seg slå ut av det som har skjedd. Da gir Vakta sitt endelige råd, snarere som en personlig rådgiver som snakker ut fra egen erfaring med liknende saker, enn som politi. Det gir kunden et mer reelt alternativ:

49 P: [o 'key.  
50 'da ville jeg ha 'ringt eh::: og 'sperran!  
51 (0.4)

Etter en kort pause tar kunden sin beslutning:

52 K: ja,  
53 P: i 'midlertidig i allfall.  
54 K: ja,  
55 det skal jeg 'gjør,

Det følgende utsnittet er tidligere vist under 5.3, som et eksempel på hvordan et politifaglig internuttrykk ("narkseksjon") rettes til det formelle "narkotikaseksjonen". Men utsnittet viser også hvordan Vakta bruker ulike språklige virkemidler til å nedtone sin egen rolle som politiets representant. Det skjer i en sammenheng der kunden har fått drapstrusler fra en narkotikaforhandler, samtidig som han gjentatte ganger har presisert at han ikke tør å gå til anmeldelse, av frykt for represalier.

(55) (0630051)

66 P: 'Det (.) som jeg (.) kunne 'tenke meg at (.) du 'gjorde,  
67 K: (0.5) hva::?:  
68 P: (.) 'det som 'jeg kunne 'tenke meg at du 'gjorde.  
69 K: (.) 'hva er 'det for no?  
70 P: (0.2) det 'er at du 'kommer på en poli'tistasjon,  
71 K: (0.3) ja,  
72 P: (0.5) og så::::: (0.2) kan du 'skrive en slags (0.4) sånn::::: (.) 'tips:'melding,  
73 (0.9) 'til en eh 'narkseksjon nar'kotikaseksjon,

Forslaget om å oppsøke politiet blir fremsatt meget forsiktig, i en personlig tone og i en hypotetisk form ("det som jeg kunne tenke meg at du gjorde"). Det viser en høy grad av respekt for den andres negative ansikt og unngår dermed at rådet virker påtrengende. Ordbruken får samtidig den anbefalte fremgangsmåten til å virke mindre formell, og mer lik en spontan idé snarere enn en bevisst melding. Videre blir det politifaglige uttrykket "tipsmelding" dempet med et innledende og uttrukket "sånn", på samme tid som internuttrykket "narkseksjonen" (i linje 73) rettes til det korrekte "narkotikaseksjonen". Ved slik å plassere seg i den andres språklige sfære distanserer Vakta seg fra sin egen politirolle og sin politifaglige tilhørighet, noe som igjen demper assosiasjonen til politiet:

"By referring to an object with a slang term, S (= Speaker) may evoke all the shared associations and attitudes that he and H (= the addressee) both have toward that object" (Brown & Levinson 1987: 111).

Ved å ta avstand fra politifaglige uttrykk og tilhørende "in-group terminology" (Ibid.) får Vakta her mer karakter av å være en nøytral rådgiver enn politiets representant. Det gjør også at den uformelle formuleringen av rådet om å "komme på en politistasjon og skrive en sånn



tipsmelding” gjør anmodningen mindre truende og øker distansen til det kunden nettopp ikke er villig til å gjøre, nemlig å inngi en formell anmeldelse til politiet.

Som nevnt innledningsvis er type II-samtaler i følge genren en kundestyrt samtaletype, også i beslutningsfasen (se 6.2). I praksis ser vi at det likevel ikke alltid er slik, noe som fremgår av følgende eksempel. I utredningsfasen har kunden utøvd en høy grad av dominans, både interaksjonelt, semantisk og kvantitativt (se avsnitt 6.5, eksempel 125). Idet utredningen er slutt og beslutningsfasen innledes, tar kunden igjen er styrende initiativ og kommer med en anmodning:

(149) (0303015)  
 63 K: 'eller så 'kan dokke,  
 64 P: eller så 'ringer vi 'deg (hvis vi::),  
 65 K: ja.  
 66 (0.7)  
 67 P: finner 'navnet på den,  
 68 (0.2) mhm.

Før kunden får snakket ut, overtar Vakta og fullfører setningen: ”Eller så ringer vi deg” Kundens aksept følges av en pause. ”ja” og en påfølgende avventende pause. Så fullfører Vakta sin replikk: Politiet ringer henne i tilfelle det blir innlevert en gjenstand med hennes navn i. Så griper kunden igjen ordet med et nytt selvstendig initiativ, igjen en anmodning, men mer forsiktig formulert:

69 K: men kan,  
 70 då vil du kanskje notere 'navn eller (må vi) ,

Spørsmålet imøtegås straks av Vakta:

71 P: (0.3) det 'ekkje vi 'hakje no 'logg for 'det,=  
 72 K: nei.  
 73 P: = vi eh [finner  
 74 K: [ja.  
 75 P: 'nummeret ditt hvis det: 'står i [kata=  
 76 K: [ja.  
 77 P: =logen,  
 78 K: ja o 'key.

Vaktas negative svar (i linje 71) følges opp med en utvidet respons som forklarer avslaget: ”vi finner nummeret ditt hvis det står i katalogen”.

Kundens ”okey” med fallende tonefall avslutter sekvensen: informasjonen bekreftes mottatt og akseptert. Det viser det faktum at nå tar hun samtalen over i avsluttende småprat:

79 K: ja,  
 80 (0.2) .hhhhhhh ja da 'får vi 'håpe at den (finner) heh heh da,  
 81 P: heh heh ja , jo,

82 (så det),  
 83 K: (0.4) ja.  
 84 P: (0.4) ja,  
 85 K: o key,  
 86 [takk skal De ha,  
 87 P: [(greit det,  
 88 jo 'hei,  
 89 K: hei,

To ganger har altså kunden her prøvd å ta et selvstendig initiativ og fremsette egne forslag, noe som i følge genren er mulig å gjøre, ettersom en samtale som gjelder en forespørsel per definisjon er gjennomgående kundestyrt. Begge ganger mislykkes hun. Første initiativ om at politiet kan ringe henne (i linje 63) blir stoppet av Vaktas motforslag, det samme skjer etter det indirekte forslaget i linje 69-70: ”men kan, då vil du kanskje notere 'navn eller (må vi)” som Vakta avslår nesten før hun har snakket ferdig.

Likevel, som vi ser, avsluttes samtalen i en vennlig tone og uten tegn til misnøye fra kunden over å bli overstyrt av den andre. En mulig grunn til det kan være at Vaktas inngripen etter kundens forslag i linje 63 (”eller så kan dokke”) er i tråd med teorien om preferanse. Her vil et tilbud være å foretrekke fremfor en anmodning, fordi en anmodning pålegger den andre en forpliktelse, og utgjør derfor en mulig trussel mot den andres ansikt. Ved at Vakta her avslutter kundens anmodning og snur den til et tilbud om selv å ringe, (”eller så ringer vi deg”), slipper altså kunden å be om en tjeneste. I stedet forplikter politibetjenten seg til å gjøre det hun ber om.

Se for øvrig under 7.2, der det gis et tilsvarende eksempel som nettopp viser hvordan preferansesystemet også tar hensyn til den andres ”face” (Lerner 1996: 315).

### **6.8.2 Direktiver i direkte form**

Som vi har sett i det foregående er det vanlig at Vakta gir sine råd og anbefalinger i nedtonet form, for å unngå en eventuell ansiktstruende virkning. Men det skjer også at henstillinger blir gitt direkte, uten bruk av dempere. Et eksempel er utsnittet under (vist tidligere under 6.5.1, eksempel 127) fra en samtale der kunden ber om hjelp til å få mannens besøksforbud temporært opphevet. Det fører til at Vakta tar en lengre pause, der han konfererer hørbart med kolleger. Så kommer han tilbake med svaret, i form av en henvisning til en annen instans:

(150) (0629034)  
 75 P: ja 'er du der?  
 76 K: (0.4) ja,  
 77 P: (0.3) da må du !ringe tel::: den ju'risten,  
 78 (1.0)  
 79 'som::: 'står på den 'saken.

80 (0.5)  
 81 K: >jeg 'snakke med< (0.6) ((fornavn, slettet))?  
 82 P: ja.  
 83 (0.2) og 'det må du gjøre da på 'mandags 'morgen.  
 84 (0.8)  
 85 K: 'mandags 'morgen.  
 86 P: (.) 'mhm,  
 87 (0.9)  
 88 K: mhm.  
 89 (1.1)  
 90 ↑o'key da.  
 91 P: (0.3).hh ja,  
 92 K: (0.2) 'takk for (det)  
 93 P: 'greit det,  
 94 hei,  
 95 K: hei.

En mulig forklaring på den direkte formen som Vaktas anbefalinger tar ("da må du ringe" i linje 77, "det må du gjøre" i linje 83) kan skyldes hensynet til kundens manglende språkkunnskaper, noe som er kommet klart frem i den foregående samtalen (som vist under 6.4.4., eksempel 115, og oppfølgingen, se eksempel 127). Vakta kan derfor ha valgt å formulere seg så direkte som mulig for å være sikker på å bli forstått.

Samtidig finner vi ingen uttrykk for velvillighet eller serviceinnstilling overfor den andre, og mange pauser. Den lange pausen i linje 84 skyldes sannsynligvis at kunden er usikker på om hun har hørt riktig, iallfall gjentar hun "mandags morgen"(linje 85), noe Vakta oppfatter som innledning til reparasjon og besvarer med en minimal respons (i linje 86). Deretter følger en ny lengre pause i linje 87 som delvis brytes av kundens "mhm" før det igjen blir stille i over ett sekund. Deretter kommer omsider et aksepterende "okey da" (linje 90), før samtalen går mot slutten.

En mulig forklaring på de mange pausene kan være at kunden har problemer med språket, noe som fremgår både av ordbruk, syntaks og aksent, og at hun derfor føler seg ubekvem med å snakke og derfor kanskje unngår å si mer enn hun akkurat må. Men pausene kan også skyldes en reaksjon på Vaktas direkte tale som er blottet for høflighetsmarkeringer. I mange kulturer er dette en langt mer nødvendig del av det sosiale samspillet enn blant nordmenn. For en kunde med en annen kulturbakgrunn (barna i bakgrunnen snakker fransk) kan fraværet av slike signaler kanskje oppfattes som mangel på respekt. Vi noterer iallfall at etter at Vakta har gitt sine instruksjoner blir det stille, og det overlates det også til kunden å bryte pausen og holde samtalen i gang. Det kan i seg selv oppfattes som uvillighet fra Vaktas side til å engasjere seg mer enn nødvendig i hennes situasjon.

En slik ”rett-på-sak” strategi, uten noen form for språklig innpakning av budskapet og uten hensyn til hvilken virkning en slik direkte talemåte kan risikere å få, er relativt sjelden i dagliglivets vanlige samtaler, hvor bruk av høflighetsstrategier og utfyllende småprat nærmest er en norm, både ut fra hensynet til å opprettholde et godt samtaleklima og for å forebygge en eventuell konflikt. Det samme gjelder i Vaktas mer rutinepregede samtaler med publikum, slik vi har sett i kapittel 5.

Likevel vil bruken av en direkte talemåte, uten høflighetsmarkeringer eller dempere, neppe oppfattes som ansiktstruende så lenge Vaktas henstilling er i kundens egen interesse, slik kunden i eksemplet over får den opplysningen hun trenger, og som hun har bedt om. Et eksempel på en liknende direkte utforming av en henstilling ser vi i følgende utsnitt. Her har kunden har bedt om hjelp til å finne eieren av en feilparkert bil som sperrer hans egen bil inne:

(151) (0629038)

- 23 P: 'har du 'noe å 'skrive 'med?  
 24 K: (.) Ja,  
 25 (0.4)  
 26 P: Eh:::: den er regi'strert på en (4.9) ((navn slettet)),  
 27 K: (XX)  
 28 P: Ja skal 'bo 'Oslo,  
 29 (0.5)  
 30 K: Ja.  
 31 P: (0.3) 'Ring opp'lysninga 'du.  
 32 (0.5)  
 33 K: Ja,  
 34 'greit,

Vaktas spørsmål i linje 23 er et varsel om at svaret vil bli gitt. Så får kunden opplysningen han har bedt om, nemlig navn på eieren av bilen som har parkert ham inne (linjene 26-28). Telefonnummeret får han derimot ikke. Det han får er Vaktas direktiv, gitt uten videre omsvør: ”Ring opplysninga du”. Den lille pausen som følger (i linje 32) før kundens respons antyder likevel en eller annen reaksjon, kanskje forbauselse over den direkte tonen, før svaret kommer i form av et aksepterende ”ja” og et avsluttende ”greit”.

Den direkte formen til tross, i begge de to ovenstående eksemplene representerer Vaktas svar også løsningen på kundens problem. En eventuell opplevelse av en ansiktstruende form vil antakelig samtidig dempes av det positive innholdet, på samme måte som velvillige oppfordringer av typen ”kom inn! Sett i gang!”, som også vanligvis gis i direkte form (Brown & Levinson 1987: 99). I mange type I-samtaler, særlig meldinger om trusler som ofte kan ha et haste-aspekt, er en slik direkte talemåte vanlig når råd skal gis. Som i de følgende utsnittene:

(152) (0630050)

- 1 P: 'Nei men 'syns du ska::: skal vur'dere 'det som jeg 'sier,  
 2 og så får du 'tenke på det til i 'morra,  
 3 'o:g,  
 4 (0.3) !skulle han 'dukke opp selvfølgelig så får du bare 'ringe 112.

(153) (0628008)

- 1 P: Så neste gang,  
 2 hvis hvis det er no sånt som 'skjer,  
 3 og du har mo'biltelefon 'på deg,  
 4 K: (0.2) 'eh ['e,  
 5 P: [()] 'har du no tele'fonnummer forresten?  
 6 K: ja,  
 7 (6.0) ((telefonnummer slettet),  
 8 P: så >'ringer du 'hundre og 'tolv med 'en gang.<

(154) (0629028)

- 8 P: Ja.  
 9 (2.1)  
 10 så 'da må du 'hvis: at eh 'noen 'prøver å 'komma 'inn til deg,  
 11 og så 'bryte opp 'døra eller 'slå inn 'vinduet hos deg,  
 12 så må du 'ringe 'nødnummeret og så 'si hvem du er og 'hvor du 'bor hen.=  
 13 K: ja.  
 14 P: = så blir det 'sendt en 'bil eh 'ganske 'umiddelbart.

Samme direkte tale brukes overfor en kunde som har ringt for å rapportere at kjæresten ikke har gitt livstegn fra seg på lenge, verken overfor sine foreldre eller henne selv. I det følgende utsnittet handler det om hva som kan gjøres dersom situasjonen blir mer alvorlig og den savnede fremdeles ikke dukker opp:

(155) (0216090)

- 116 P: hv 'hvis 'dere 'nå:: at ikke dere 'hører noe 'fra han,  
 117 (0.6)  
 118 K: mhm: [::,  
 119 P: [ \*for:: så må dere 'møte opp per'sonlig,  
 120 på 'nærmeste poli'tistasjon for der dere 'bor,  
 121 hvis no det kanskje blir aktuelt for for'eldra hanses,  
 122 hvis 'de 'bor i (0.6) ((stedsnavn slettet)),  
 123 K: (0.3) mhm,  
 124 (0.9)  
 125 P: foreslår at 'de møter opp på poli'tistasjonen i '(0.6) ((stedsnavn slettet)),  
 126 og då må de inngi en (.) < for'mell 'savnet > melding til 'han.  
 127 og [da  
 128 K: [o'key.  
 129 P: og da setter politiet i gang med 'arbeidet \*med (0.3) med å  
 130 finne ut 'hvor han 'er.  
 131 K: (0.4) 'Kjempebra.

I denne sekvensen er Vakta den klart dominerende part, ikke bare interaksjonelt, strategisk og semantisk, men også kvantitativt, ved å være den som fører ordet. Samtidig gir hun nå instruksjoner om fremgangsmåte: ”så må dere møte opp personlig” (linje 119) og ”Då må de

inngi en formell savnet melding” (linje 126). Selv bidrar kunden bare med minimale responser. Noen misstemning som følge av Vaktas direkte tone finner vi imidlertid ikke spor av. Tvert imot, når kunden omsider griper ordet (i linje 131) er det tvert imot for å gi en positiv evaluering av sakens håndtering: ”Kjempebra”. Dette er i tråd med Brown & Levinsons observasjon: “where the focus of interaction is task-oriented, face redress may be felt to be irrelevant” (1987: 97). Som i eksemplet over, hvor Vaktas forslag nettopp tar sikte på å hjelpe kunden med hennes problem.

Til forskjell fra eksemplene så langt, der Vakta gir råd og henstillinger til andre om hva som forventes av dem, er det også andre typer beslutninger som gjelder Vaktas egne gjøremål. Da vil høflighetsarbeid være unødvendig, noe som gjør beslutningsfasen både kort og konsis. Vanligvis begrenser den seg til Vaktas tilbakemelding om videre fremgangsmåte og kundens bekreftelse av dette:

(156) (K02samt1)

- 18 P: 'Greit.  
 19 Nei men > jeg skal 'ringe opera'sjons < sentralen 'jeg og.  
 20 (0.4) så >får vi se og så < sende en 'bil.  
 21 (.) bort,  
 22 K: (0.3) Greit det,  
 23 P: (jeg) 'kan ikkje garan'tere hvor lang 'tid det tar, det kommer  
 24 'an på hvor 'mye de er å 'gjøra,  
 25 (0.7)  
 26 K: o 'key.

(157) (0627015)

- 70 P: Jamen jeg skal 'ta også 'ringe og 'undersøke det 'jeg,  
 71 (0.6)  
 72 K: 'takk skal du ha,  
 73 P: den er 'grei du.

(158) (0107035)

- 37 P: (0.3) 'ja 'jeg skal ringa bort til null en og 'høyra 'eg,  
 38 det er opera'sjonsentralen,  
 39 så kan [de  
 40 K: [ja,  
 41 P: senda om [de 'ser noen,

(159) (0628021)

- 131 P: 'jeg (.) skal 'ringe til a jeg.  
 132 (0.3)  
 133 Og 'snakke med a,  
 134 (0.8)  
 135 K: (X) 'takk skal du 'ha,  
 136 P: Så::: skal jeg 'ringe deg 'opp igjen,  
 137 (0.4)  
 138 K: 'takk skal du ha,

Som eksemplene over viser, er det vanlig med et fordoblet subjekt ("jeg") i denne beslutningstypen, noe som gir en forsterkende virkning av forpliktelsen om å gripe til handling.

### 6.8.3 Positiv reaksjon på sterk dominans

Noen ganger kan oppmerksomhet og engasjement fra den profesjonelle synes viktigere for kunden enn å komme til orde og bli hørt. Det bekreftes i det følgende eksemplet der selv en meget sterk dominans fra Vaktas side ikke gir negative reaksjoner fra kunden. Opptaket starter midt i samtalen, men det fremgår raskt at det dreier seg om vold, og at den som har ringt for å melde fra om det ikke er offeret, men en bekjent:

(160) (0302003)

- 1 K: [( )]  
 2 P: [nei 'men] som 'sagt altså eh:: en 'fordel hvis hun kan  
 3 gå på 'legevakta i 'morra 'formiddag først,  
 4 så får hun ('luko)menta'sjon på  
 5 'ska[dene før vi tar imot 'anmeldelsen,]  
 6 K: [ja det blir bare 'tull å ] 'dra 'dit  
 7 'nå ja,  
 8 P: (0.2) jeg ville 'anta det for det at du kan risi'kere å bli  
 9 'sittandes der (i ) heile 'natt!  
 10 (1.1)  
 11 hvis det ['ikke det er a'kutt!]  
 12 K: [ja det 'erke ] no ['vits i,  
 13 P: [men hvis det e 'noe som kan ['vente,  
 14 K: [ hu 'trenger ikke 'det  
 15 'nå altså,  
 16 P: nei.  
 17 K: hu trenger bare å:: 'hvile og [ ( slappe av )  
 18 P: [ja da får hun 'hvile i 'natt,  
 19 og så 'møter hun 'der i 'morgen 'formiddag,  
 20 og så kan hun reise:: >til (0.5) ((navn på politistasjonen slettet))< og 'anmelde det.  
 21 (0.6)  
 22 K: ja,  
 23 (.) o'[key.  
 24 P: ['forholdet.

I denne sekvensen foregår samtalen delvis som en samstemt overlapping, et tegn på enighet og engasjement fra begge side.

Samtidig ser vi også at de to har forskjellig perspektiv på det de snakker om. Vaktas forslag om å ta offeret med på legevakten dagen etter skyldes hans profesjonelle prioritering av hva som er viktigst, nemlig at medisinsk dokumentasjon av påførte skader er en fordel for politiets etterforskning av saken. I ettertanke tar han likevel forbehold om offerets behov: "hvis ikke det er akutt" (linje 11).

Kunden på sin side vurderer situasjonen ut fra offerets tilstand: ”bare tull å dra dit nå” (linje 6), hun ser det som viktigst at den andre får ”hvile og slappe av” (i linje 17).

Før hun er ferdig med å snakke tar så Vakta ordet på nytt og gir direktiver om hva som videre skal skje: ”hvile i natt”, ”møter der i morgen formiddag”, ”reise til (en navngitt politistasjon) og anmelde det”. En pause på 0.6 sekund følger, kanskje et lite tegn på at kunden føler seg overstyrt av den andre, før hun gir sin aksept i form av et bekræftende ”ja, okey.”

Før hun har snakket ut griper imidlertid Vakta ordet igjen, nå med en egen-reparasjon der han retter på sin egen bruk av pronomenet ”det” og erstatter det med ”forholdet” (linje 24). Det kan neppe være for å tydeliggjøre meningen med det han har sagt, for det fremgår klart at ”det” (i linje 20) står for volden som kvinnen har vært utsatt for. Derimot fokuserer ”forholdet” på sakens formelle side, noe som også antyder distanse til offeret som person.

Denne gangen varer det over ett sekund før kunden sier seg enig i forslaget:

- 25 (1.1)  
 26 K: ↑ja,  
 27 (.)  
 28 P: det ville [(jeg)  
 29 K: [greitt!  
 30 P: (0.2) 'absolutt 'oppfordre ho på det 'sterkeste å gjøre,  
 31 'det ::: (vi) 'kankje tolerere !såntno,

Her er det igjen Vakta som griper ordet (linje 28), ikke som respons på noe kunden har sagt, men igjen som en egenanknytning til sin tidligere oppfordring å anmelde (i linje 21).

Oppfordringen understrekes nå både ved uthevende adverb (”absolutt”, ”på det sterkeste”) og ved at den både gis i direkte personlig form (”jeg” i linje 30) og deretter på vegne av politiet som institusjon ved bruken av det kollektive ”vi” i linje 31.

Dette får han umiddelbar støtte for fra kunden, nå i emosjonell form:

- 32 K: nei fy !faen han [har] =  
 33 P: [ja, ]  
 34 K: = !mista henne ned (.) !så mange ganger at  
 35 [ du ] =  
 36 P: [\*ja,]  
 37 K: = vikke 'tro det altså! .hhhhh[h  
 38 P: [så 'det er bare å få gjort 'først som 'sist,  
 39 for det at eh ho skulle 'gjort det for 'lenge siden!

Denne gangen får kunden beholde ordet gjennom flere replikker, mens Vakta bidrar med minimale responser. De signaliserer imidlertid ikke støtte til å fortsette å snakke, men snarere utålmodighet, ved at de opptrer midt i kundens tur. Ved første mulige turskiftepunkt griper



han da også ordet på nytt (linje 38) med en ny egenanknytning: ”Det er bare å få gjort først som sist”. Det følges av en personlig evaluering: ”Ho skulle gjort det for lenge siden”.

Etter en pause sier kunden seg igjen enig. Så tar hun selv initiativ, med ny informasjon:

- 40 (0.6)  
 41 K: \*eh 'ja,  
 42 P: \*ja.  
 43 K: hu !skulle det alt(så) [ 'skjønner ] du.  
 44 P: [ (hm) 'ja, ]  
 45 (0.2) ja,  
 46 K: men han 'truer henne med den der (1.1) ((navn på kriminelt miljø slettet)) og  
 47 [at (det::)]  
 48 P: [jo jo, det ::: de bruker 'ofte 'trusler som et 'virkemiddel [som

Her gir kundens opplysninger (i linje 46) om at offeret trues med represalier fra et bestemt kriminelt miljø, og at det er grunnen til at hun ikke tør å gå til anmeldelse. Det kunne forventes at dette ville få den andres oppmerksomhet, noe som ikke skjer. I stedet tilbakeviser han trusselen som noe uviktig, først ved å varsle at han ikke er enig i vurderingen ved den gjentatte partikkelen ”jo jo,” som har en negativ implikasjon og varsler et motargument. Det kommer i form av hans egen ekspertvurdering som alminneliggjør trusselen: ”de bruker ofte trusler som et virkemiddel”.

Ved å vurdere trusler fra voldsmenn overfor offeret som noe som ”ofte” skjer antyder han også at slike trusler ikke nødvendigvis er noe å ta alvorlig. For offeret, med sin ”real-life experience” (Linell 1990a: 167), og for kunden som ringer politiet ut fra sin personlige innsikt i saken, vil situasjonen derimot kunne oppleves annerledes truende og farlig.

Her utøver Vakta egentlig en ansiktstruende handling. Ved å redusere offerets frykt for represalier til noe som ikke er nødvendig å bry seg om, blir kundens referanse til truslene som noe alvorlig også en kritikk av dennes dømmekraft.

På dette tidspunktet i samtalen inntreffer imidlertid et kort avbrudd der en ny stemme blander seg inn:

- 49 K2: [hei,  
 50 hei,  
 51 (XX X X) ((en annen stemme enn innringeren))  
 52 (0.6)  
 53 P: fo::r å gi for å 'skremme for'nærmede,  
 54 og det :: 'lykkes veldig mange 'med men,  
 55 (0.5)  
 56 K: ja.,  
 57 (0.4) for jeg !sa det til han,  
 58 hun !tør ikke å 'anmelde det,  
 59 'nei sa jeg men 'det tør 'jeg!

- 60 P: (0.2) 'jo det [men  
 61 K: [(heilt du 'heilt på 'plass,) ((annen stemme?))  
 62 P: det bør hu 'gjør!  
 63 (0.6)  
 64 K: ja[ : ,  
 65 P: [ja 'det får du 'oppfordre ho til å 'gjør da,

Uten å la seg merke av at en tredje person er hørbart til stede (linje 50-51) fortsetter Vakta sine betraktninger om at trusler ofte er et vellykket virkemiddel ”for å skremme fornærmede”, igjen med referanse til offeret i saklig polititerminologi som ”fornærmede” (linje 53-54).

Her tar så plutselig kunden et eget initiativ med opplysning om at offeret selv ikke tør å anmelde, men at hun selv derimot har utfordret den antatte gjerningsmannen ved å si seg villig til å gå til anmeldelse på den andres vegne. Dette synes Vakta å overhøre. I stedet egenanknytter han til sin tidligere oppfordring om å anmelde: ”det bør hu gjør” (linje 62), med tilføyselsen ”det får du oppfordre ho til å gjør”.

Kort etter går samtalen mot sin avslutning, mens Vakta fremdeles snakker og ikke synes å legge merke til en viss uro på kundens side:

- 83 K: eh[ja,  
 85 P: [så får du > ta vare ( seg)< oppe i natt,  
 86 så 'reise 'sammen med ho til på 'legevakta i 'morra 'formiddag 'da.  
 87 K: (0.2) eh ja,  
 88 hhh,((høres andpusten ut))  
 89 o 'key.  
 90 (.) 'takk hh skal du heh 'ha,  
 91 P: så 'lite du,  
 92 ha det godt!  
 93 (0.5)  
 94 K: hei,  
 95 (0.3) ((annen lyd - utrop? - mens røret legges på))

Vi merker oss to potensielt ansiktstruende handlinger fra Vaktas side i denne samtalen. Ved siden av å unnlate å gi respons på det den andre sier (linje 38 og 60 – 62), tar han også flere egenanknyttede initiativer (linje 30, 38 og 60). I følge Linell & Gustavsson er egenanknytninger ofte et tegn på en skjevhet eller et ”sjukdomstecken” i samtalen. ”Man ignorerer då motparten helt och hållet genom att upprepa sitt eget tidligar initiativ eller spinna vidare enbart på vad man själv sagt” ((1987: 200).

I dette tilfellet skjer det riktignok i beslutningsfasen av samtalen, der dominans fra Vakta side er det normale. Likevel kunne en likevel forvente at kunden ville tilkjenne en viss frustrasjon i de tilfellene hun ikke kommer til orde eller ikke får respons på den informasjonen hun gir. Det finner vi ingen tegn til.

Forklaringen må igjen ligge i at så lenge kunden får et positivt svar på sin henvendelse, enten i form av hjelp med sitt problem eller som utvist interesse for sin sak, blir en eventuell overstyring fra den profesjonelles side mindre viktig. Tvert i mot, der kunden tar kontakt med politiet med et personlig problem eller en viktig sak, kan sterk dominans fra den profesjonelle i seg selv være en bekreftelse på at saken tas alvorlig. Selv ansiktstruende handlinger fra Vaktas side vil dermed kunne oppfattes positivt, som et tegn på at politiet innser sakens presserende natur. Det er i tråd med Brown & Levinsons observasjon om at der begge parter er enige om at saken preges av "urgency or efficiency" (1987: 69) kan høflighetshensyn måtte vike.

#### 6.8.4 Oppsummering og diskusjon

Dersom det er sammenheng mellom genrens dominansmønstre og en eventuell opplevelse fra kundens side av ikke å komme til orde eller bli hørt med sin sak, burde dette særlig komme til uttrykk og kunne la seg registrere i beslutningsfasen. Imidlertid, så lenge det gis et positivt svar, er det få eller ingen tegn til at selv sterk dominans fra Vaktas gir seg utslag i noen tydelig frustrasjon fra den andre part.

Kundens opplevelse av å bli tatt på alvor med sitt ærend synes altså ikke å avhenge av hvorvidt hun eller han får beholde taleretten eller ikke, selv ikke i en samtaletype som per definisjon er kundestyrte (type-II samtaler). Det kan henge sammen med at når en tar kontakt med politiet, så forventer en interesse for sin sak. Et tegn på at saken tas på alvor er nettopp politiets engasjement og uttrykte vilje til å gjøre noe med den. Det bekreftes av Linells observasjon om at det typiske mønsteret i institusjonell samhandling er "asymmetrical-and-co-operative", karakterisert av komplementære roller og delt ansvar for samtalens fremdrift hvor "one party takes the initiative – the other party tries to comply with the condition." (1990a: 169).

En forklaring kan være at i asymmetriske situasjoner vil en lekperson vanligvis underordne seg den profesjonelles ekspertvurdering av situasjonen ut fra en "upplevd brist på relevant kunnskap eller bristende tilltro til uttrycksförmågan i den ovana situationen" (Linell 1990b: 30). Til sammenlikning har undersøkelser av lege-pasientsamtaler vist at pasienter "mycket sällan ifrågsätter läkarens diagnos, även om den inte stämmer med deras egna förväntningar" (Ibid.). Det samme bekreftes av Peräkylä: "The doctor's authority seems to be a constitutive feature of medical interaction" (2006: 247).

Det er grunn til å tro at det samme gjelder i publikums møte med politiet. Når kundens "communicative purpose" er å melde fra om noe viktig til politiet, vil dette også medføre en

forventning om å bli tatt på alvor og oppnå oppmerksomhet om sin sak. Da kan dominans fra politiets side nettopp være forventet. Det vil i seg selv bekrefte at samtalen tas på alvor og at saken vil få den oppmerksomhet som den fortjener.

I et slikt tilfelle kan en også anta at tydelige tegn på oppmerksomhet fra Vaktas side kan virke som et bindeledd mellom den profesjonelles ekspert-verden og lekpersonens selvopplevde erfaringer. Den profesjonelles uttrykk for engasjement og interesse vil bekrefte overfor den andre at situasjonen vurderes som viktig, presserende og politirelevant. Det kan igjen gi en følelse av å bli forstått og hørt med det en har på hjertet.

## 7. AVSLAG

### **7.1 Institusjonelle begrensninger og utvisning av skjønn**

I politivaktens arbeid er det ofte uunngåelig å måtte gi svar som kan gå på tvers av kundens interesser, uansett den enkeltes politibetjents serviceinnstilling og vilje til å hjelpe. Det skyldes ikke bare at mange rutinehenvendelser nødvendigvis vil måtte få en negativ respons, som spørsmål om en tapt eiendel skulle være innlevert til politiet. Like ofte vil imidlertid muligheten til å gi positive svar begrenses av rettssystemets restriksjoner, institusjonelle regler og politiets egen organisering av sitt arbeid. Avslag er altså noe en må være forberedt på å gi.

Institusjonelle begrensninger kan ligge i selve lovverket: Der det ikke gis hjemmel i loven, kan politiet heller ikke gripe inn. Loven begrenser også politiets muligheter til å gi informasjon, som når det gjelder hensynet til personvernet og politiets taushetsplikt. Andre begrensninger skyldes instruksjer og retningslinjer, for eksempel politiets regler for hvordan en anmeldelse skal skje. Videre kan sentrale eller lokale prioriteringer bli bestemmende for hvilke saker som blir behandlet først, hvilke som må vente og hvilke som blir avvist. Avslag kan også skyldes ressursmangel, enten det gjelder folk, tid eller materiell. Tidsaspektet utgjør en hindring i seg selv, for eksempel om hjelp kan gis umiddelbart eller om kunden må forberede seg på å vente. Noen begrensninger er situasjonsbetingete, som når ting inntreffer på tidspunkt med lav bemanning, i helger eller ferietid. Hvorvidt assistanse skal gis avhenger heller ikke alltid av den enkelte politibetjents vurdering, men vel så ofte av hvordan situasjonen bedømmes av kollegene ved Operasjonssentralen. I tillegg gjelder mange forespørsler saker som ligger utenfor politiets ansvarsområde og som derfor defineres som "ikke politisak". Det kan igjen føre til at kundens henvendelse blir avslått eller henvist til andre instanser.

Uansett hva som oppgis som grunn, vil et avslag som skyldes institusjonelle begrensninger eller politiets egne regler og interesser neppe bli positivt mottatt av den andre. Hvis kundens reaksjon på avvisningen uttrykkes som misnøye eller irritasjon, kan dette igjen åpne for konflikt.

Mange avgjørelser som fører til avslag av kundens forespørsel er også ofte avhengig av den enkelte politibetjents utøvelse av skjønn. Det fastslås eksplisitt i politiets egne retningslinjer. "Hovedsaken er at politiet selv foretar en overveiet og begrunnet prioritering

mellom sine oppgaver” (Politiets rolle i samfunnet 1981: 81). Politiet skal ”yte borgerne hjelp og tjenester i faresituasjoner, i lovbestemte tilfeller og ellers når forholdene tilsier at bistand er påkrevet og naturlig” (Lov om politiet 1995: 3). ”Politiet skal prioritere mellom sine oppgaver og legge hovedvekten på forebyggende virksomhet” (Politiets rolle og oppgaver 2004-2005: 10). Politiet ”skal gjøre selvstendige prioriteringer som stemmer med lokale behov” (Politidirektoratets strategiske plan 2006-2009: 6). Slik overlates altså mange av politiets avgjørelser til den enkelte politibetjents utvisning av skjønn.

At bruk av skjønn utgjør en viktig del av den norske politihverdagen har blant annet vært påpekt av britiske forskere i en undersøkelse av norsk politi<sup>6</sup>:

“There is evidence that the Norwegian police have enormous discretionary authority, similar to their American and British counterparts (stemming from the low visibility of their work and limited supervision of patrol officers)” (Das & Robinson 2001: 342).

Dette er i tråd med generelle observasjoner av politiet som organisasjon, blant annet beskrevet som ”a particular sort of bureaucratically organized, ecologically dispersed public service organization responding to highly diverse events appearing in uncertain pattern, with high discretion at the bottom” (Manning 1988: 9). Videre er det påpekt hvordan

“Researcher interest in police culture has been piqued by the twin realization that police work is highly discretionary and that discretion deployment is often unrelated to law or formal organizational mandates” (Ford 2003: 84).

Skandinavisk politiforskning bekrefter at skjønnsmessige avgjørelser utgjør en viktig del av politiets arbeid. Ekman hevder at svensk politi har ”gräsrotbyråkratens frihet och makt” (1999: 11). For dansk politi er selvbestemmelse en vesentlig faktor, ”når så vel sager som overordnede bedømmes” (Holmberg 1999: 74). Dette knyttes til et uttrykt behov for selvstendighet:

”Evnen (og retten) til selv at træffe beslutninger synes uløselig forbundet med spørsmålet om den enkeltes kompetence, for bevarer man ikke den enkeltes mulighed for at foretage et konkret skøn ’får vi et politi ligesom nede sydpå, hvor de bare står og venter på ordrer’ ” (Ibid.)

Hva norsk politi angår påpeker Finstad (2000: 21) at ”selv den yngste konstabel” har omfattende mulighet til å bruke skjønn. Hun ser politiets ordenstjeneste som et

---

<sup>6</sup> Studien er basert delvis på samtaler med 19 norske politiansatte på ulikt nivå, delvis på intervjuer med 10 politiaspiranter og fem av deres instruktører, og delvis på observasjon av politiarbeid ved flere politistasjoner i Oslo og omliggende distrikter. Dessuten omfatter studien intervjuer med fem innsatte ved et fengsel, om deres syn på politiet og politiets arbeidspraksis (det siste på anbefaling av ”the eminent Norwegian criminologist, Nils Christie (1995, personal interview)”(2001: 331).

”særlig intellektuelt og analyserende arbeid fordi det handler om å ’lese’ situasjoner og omgivelser og treffe et valg ut fra et tolknings- og handlingsrepertoar som i prinsippet er omfattende. Slik blir politiarbeid først og fremst en form for fortolkende analyse” (Ibid. : 323).

Dette fortolkende arbeidet vil være særlig nødvendig i telefonsamtaler, der situasjonen bare lar seg lese gjennom stemme og språkbruk. Slik vil innringerens “ human cares, worries, dread, anxiety and obligations” bli omtolket til en form som passer inn med politiets publikumsrettede oppgaver. ”The interpretative possibilities are vast, but by channeling calls into symbolic forms, they produce routine actions” (Manning 1988: xiv). Det samme observeres av Waddington, som beskriver hvordan ”discretion, therefore, lurks in the process of *translating* a unique conversation with a particular caller into the organisational language of police” (1999: 32).

Den enkeltes skjønn kan altså spille inn når en samtale tolkes og struktureres, slik at den gir mening innenfor en politifaglig virkelighet. En konsekvens kan bli at henvendelser av samme type risikerer å få ulike svar. Avhengig av hvordan den enkelte politibetjent bedømmer situasjonen kan dermed en forespørsel bli avvist, der en tilsvarende henvendelse får en positiv respons.

Alt i alt har altså den enkelte polititjenestemann og -kvinne et ganske stort spillerom til å bruke skjønn, både til å vurdere om en sak er politirelevant eller ikke, og om forutsetningene er til stede for å innvilge kundens anmodning. En henvendelse som blir avslått på et skjønnsmessig grunnlag kan imidlertid oppleves som uberettiget av den som har bedt om hjelp. I så fall kan uttrykk for misnøye med avslaget ikke bare oppfattes som en utfordring av den andres autoritet, men også som en implisitt kritikk av ens dømmekraft, noe som utgjør en ansiktstruende handling. Det kan føre til en skjerpet tone fra Vaktas side, noe som igjen kan utløse konflikt.

## **7.2 Avslag og preferanse**

Det å avslå en anmodning er som regel en konfliktskapende handling. Det forklares ut fra teorien om preferanse (se også 2.4, 5.1, 5.4 og 6.8). Preferansesystemet baserer seg på menneskenes tendens til å foretrekke enighet fremfor uenighet, aksept fremfor avslag, tilbud fremfor anmodninger og innvilgninger av anmodninger fremfor avvising. Et avslag kan dermed forventes å bli gitt i en ikke-foretrukket form, for at den sosiale relasjonen mellom partene ikke skal trues. Når et avslag skal gis, vil følgelig en vanlig strategi være en utstrakt bruk av ikke-foretrukne responser, språklige mekanismer til å forebygge eller dempe en forutsigbar negativ reaksjon.

”Problems in conversation are like infections: people prefer to deal with them before they grow into something worse. People’s strategies for managing problems in conversation are much like physicians’ strategies for managing infections” (Clark 1994: 245).

Kjennetegn på en ikke-foretrukket respons er i følge Pomerantz ”delays, such as ‘no talk’, requests for clarification, partial repeats, and other repair initiators, turn prefaces, and so on” (1984: 70). Et typisk eksempel er det følgende:

- (3) **A:** Yuh comin down early?  
**B:** Well, I got a lot of things to do before getting cleared up tomorrow. I don’t know.  
 I w-probably won’t be too early.  
 (Sacks 1973: 58)

Her er Bs svar ikke bare utformet slik at uenigheten skal fremstå minst mulig tydelig, men også slik at avslaget utsettes lengst mulig i setningen. Sacks tilføyer i en kommentar at ikke bare viser slike svar at enighet foretrekkes fremfor uenighet, men de viser også en ”dispreference for disagreements” (Ibid: fotnote 7, 68 – 69). En følge av det er at ordet ”nei” vanligvis unngås og erstattes med vendinger som i eksemplet over: ”Well, I don’t know”.

Begrepene ”foretrukket” og ”ikke foretrukket” (fra det engelske ”preferred” og ”dispreferred”) ble opprinnelig utviklet for å beskrive alternative ”andre del” oppfølginger av tilpassede par, for eksempel ved at en invitasjon kan følges både av en aksept og et avslag, og en meningsytring kan følges både av uttrykk for enighet og uenighet. Alternativene er imidlertid ikke like ”opplagte” i forhold til den foregående ytringen. ”Fx legger et spørsmål op til et svar, og en innbydelse op til en accept” (Asmuss 2003: 205), som dermed forklarer at avvismingen av en innbydelse dermed betraktes som en ”disprefereret handling” (Ibid.)

Samtidig kan uttrykk som ”foretrukket” og ”ikke foretrukket” virke villedende, fordi de ikke refererer til personlige preferanser eller psykologiske disposisjoner hos individet selv, men snarere til ”recurrent and institutional features of the turn and sequence structure in which the turn is carried out” (Heritage 1989: 26). Ut fra dette kan ordbruken forklares ved at disse iboende trekkene gjør det mest sannsynlig at ”foretrukne” handlinger vil være det vanligste, mens den ”ikke foretrukne” varianten vil brukes desto sjeldnere.

Ut fra Goffmans teorier om ”face” (diskutert ovenfor, 5. 4) er imidlertid respons i ”ikke-foretrukket” utforming også et uttrykk for negativ høflighet, ved at de tar hensyn til den andres forventede reaksjon på et svar som kan true dennes negative ansikt, forklart som den andres territorium eller handlingsfrihet (Brown & Levinson 1987: 70). Forstått på denne måten blir anvendelsen av ikke-foretrukne responser et uttrykk for et ønske om å bevare en god relasjon, ved at utformingen av svaret viser omtanke overfor den andres følelser.



Slik signaliserer en respons i ikke-foretrukket form forståelse av at svaret vil virke negativt, og viser også vilje til å dempe det ubehaget som det uønskede svaret må kunne forutsees å gi.

Schegloff hevder imidlertid at i et samtaleanalytisk perspektiv kan denne forståelsen av "face" diskuteres, fordi Goffmans vekt på høflighet som et ritual, begrunnet i et ønske om å beskytte den andres - og dermed eget - ansikt, er for psykologisk fundert og ikke tar hensyn til at en samtale først og fremst er et sosialt fenomen:

"The organization of turn-taking, of sequences, of repair, to take three kinds of organization which I believe are generic to talk in interaction - i.e. which will have some version in operation whenever talk is going on - these organizations are *social organizations* of talk-in-interaction" (1988: 98).

I dette perspektivet er det konteksten, i like stor grad som individene, som bidrar til å drive handlingen fremover. Det beskrives blant annet med referanse til myten om kong Oedipus:

"The structure of a situation, not the individuals who happened to be caught up in it on any given occasion, was what was of enduring import for man's fate. Not, then, men and their moments; rather, moments and their men" (Ibid.: 93).

Ved at Goffman ser samhandling som å være organisert ut fra hensynet til "the individual's ritual needs" (Ibid.: 96) og drevet av individets hensyn til "face", legger han i følge Schegloff for stor vekt på individ og psykologi i forklaringen av samhandlingens organisasjon og tar for lite hensyn til interaksjonens sosiale karakter.

Imidlertid, i et sosiologisk – og dermed også samtaleanalytisk – perspektiv, er den sosiale virkeligheten et resultat av den *gjensidige* påvirkningen mellom omgivelser og individer, noe også Schegloff gjør oppmerksom på: "the participants together shape the trajectory of the interaction", samtidig som "the trajectory of the interaction shapes the participants" (Ibid.: 100). Dermed lar Goffmans teorier om "face" seg godt tilpasse Schegloffs sosiologiske perspektiv på interaksjon, så lenge som bruken av høflighetsmekanismer ikke defineres som et selvfølgelig ritual, men i stedet som et strategisk valg individet tar, ut fra sin egen forståelse av situasjonen.

I denne sammenhengen viser Lerner (1996: 315) til et eksempel på hvordan selve turtakingen i en sekvens ikke bare viser hvordan preferansesystemet virker, men også at det handler om hensynet til eget og andres "face":

- (15) [M31]  
 1 A: If for any reason you  
 2 Uh can't be there at ten  
 3 O'clock [let me know.  
 4 -> B: [I will call you  
 5 A: All right.

I følge teorien om preferanse er et tilbud den foretrukne formen fremfor en anmodning, ved at et tilbud bare forplikter en selv, mens en forespørsel pålegger den andre en forpliktelse. Ved at B her samarbeider ved å avslutte As tur (linje 3 og 4) blir As påbegynte forespørsel (om B kan si fra i tilfelle forsinkelse) snudd til et tilbud fra B om selv å gjøre det.

”It is *as* the sequence-organized relevance of self/other participation for this particular course of action, and *as* the ordering of asymmetrical alternative actions by reference to self/other (where alternative actions make possible a choice between them) that face, threat to face, and face work gain recognisability and are given social expression” (Ibid.).

Samtidig gjør ten Have oppmerksom på hvordan preferansekonseptet som sådant etter hvert har blitt ”codified in schemes”, noe som igjen kan føre til at ”less talented, insightful, or sensitive practitioners may be tempted to ’apply’ the established concepts in a mechanistic fashion” (1999: 41), altså en analyse som nettopp behandler preferansesystemet som et rituale, om enn i et interaksjonistisk perspektiv.

”In other words, the temptation is to use CA’s previously established concepts and findings as law-like or even ‘causal’ rules, whereas one should, I would maintain, see them as descriptions of possible normative orientations of the participants, available for various usages as *they see fit*” (Ibid.).

Ut fra denne forståelsen kan bruken av høflighetsmekanismer i politiets samtaler med publikum tolkes som et normativt valg hos den som gir et ikke-foretrukket svar, for å hindre eller dempe friksjon eller mulig konflikt. I lys av dette kan en derfor forvente en generell bruk av ulike høflighetsstrategier når avslag må gis, for å avverge svarets ansiktstruende virkning. Da kan også fraværet av de samme mekanismene forklares ved at Vakta ikke oppfatter samtalepartneren som en kunde som fortjener service og hensynsfullhet. Det kan igjen enten skyldes at ærendet ikke bedømmes som en sak for politiet og at den andre dermed ikke defineres som politiets kunde, eller også at den andres adferd vurderes som upassende eller provoserende, noe som også kan gjøre det mindre relevant å ta hensyn til eventuelle trusler mot den andres ansikt.

### **7. 2.1 Forberedende strategier: presekvenser og forbehold**

Et karakteristisk trekk ved den menneskelige personlighet er ”the desire to be ratified, understood, approved of, liked or admired” (Brown & Levinson 1987: 62). Da kan avvisningen av ens anmodning om hjelp bli ansiktstruende, fordi et avslag vil signalisere at ens forespørsel er ”wrong or misguided or unreasonable about some issue, such wrongness being associated with disapproval” (Ibid.: 66).

Når et avslag må gis, kan det derfor forventes en utstrakt bruk av samarbeidsstrategier fra den profesjonelles side, en naturlig konsekvens av at Vakta som institusjonens representant ikke bare har det overordnede ansvaret for gjennomføringen av samtalen, men også ansvaret for å komme frem til en løsning. Det vanlige i mitt datamateriale er da også at Vakta anvender en rekke forebyggende eller dempende mekanismer, både for å opprettholde et godt samtaleklima der det synes truet, og for å dempe en spirende konflikt.

En forberedende presekvens som innledning til avslaget er en vanlig strategi. Som i eksemplet under, der en mann har kommet til å skyte en rakett inn i stuen til en nabo som ikke overraskende er rasende og forlanger en større kompensasjon. Den uheldige mannen ringer til politiet for å få hjelp, men får avslag, utformet på følgende måte:

(161) (0301039)

47 P: [nei det er (0.3) det:: 'er litt eh g 'småvanskelig,  
48 det der der sånn,  
49 for det er ikke noen poli'tisak i hvertfall,  
50 vi kan 'ikke komme og så::: (0.2) 'se og 'gjøre noe her,  
51 så det er det 'e noe dere må 'prøve å lø[se

I de følgende to utsnittene har en kunde som har hatt innbrudd ringer for å be politiet om å komme for å se på skadene. Avslagene innledes med forklarende presekvenser:

(162) (0526027)

76 P: eh det som er 'nå vet du i 'høytida,  
77 det er at eh 'åstedsgruppene altså de spesialenhetene våre,  
78 K: mhm,  
79 P: de er her selv'følgelig ikke 'på for så mye folk 'har vi ikke,

(163) (0304029)

57 P: (3.0) (greit), 'nå har jeg 'snakka med de på 'åstedsgruppa,  
58 Og de 'hadde ikke kapasitet til å 'komme ned i'dag,  
59 Og da 'kommer det ikke 'non på 'jobb igjen før på 'mandag!

En liknende forebyggende mekanisme som kan avverge fremtidige problemer er å ta forbehold, noe som er vanlig når en forespeiler mulig assistanse:

(164) (0630044)

23 P: sånn at den <'loggfører en 'melding > til operasjonssentralen,  
24 K: (0.3) ja,  
35 P: (.) og så kan 'de !hvis det !e::r (0.3) 'ledig 'kapasitet,  
36 (0.7)  
37 K: mhm?  
38 P: 'prøve å 'kjøre 'innom der og 'se om det er noen folk,

Forbeholdet gjentas litt lenger ute i samtalen:

40 P: ska:l 'sende en 'melding til opera'sjonsentralen,  
41 og så::: ((gråt i bakgrunnen)) ska:l 'sende en 'melding til opera'sjonsentralen,  
42 selvfølgelig kan vi ikke !love at vi::: vi kanke 'være der hele 'natta,

## 7.2.2 Bruk av dempere

Et vanlig avslag gjelder kundens ønske om å inngi anmeldelse over telefon. Henstillingen om personlig oppmøte utgjør dermed en trussel mot den andres handlingsfrihet, også fordi det kan medføre et ekstra ubehag i form av lang ventetid. Slike henstillinger gis da også omtrent uten unntak i ikke-foretrukket form, uttrykt ved nøling, uttrukne lyder, omformuleringer og pauser:

(165) (K08samt2)

50 P: (0.4) 'akku'rat.  
 51 (0.6) 'mhm,  
 52 (0.6) du må 'nesten da 'komme 'innom en poli'tistasjon,

(166) (0108010)

51 P: Det du 'da kan 'gjøre er å 'komma ned og (0.2) så::: (.  
 52 få 'anmeldt de for det er 'personlig 'oppmøte,  
 53 (0.7) .hhh ved 'anmeldelser.

(167) (0110011)

43 P: nei vi syns at eh det at du 'nesten må 'møte opp per'sonlig her,

I dette siste eksemplet markeres negativ høflighet både i omskrivingen ("vi syns at" i stedet for "du må"), nølingen ("eh") og demperen ("nesten").

I utsnittet under har kunden bedt om politiets hjelp til å purre på snøbrøyting der han bor, fordi veiene ikke er måkt på flere dager og er blitt ufremkommelige. Forklaringen gis i en form som tydelig viser at Vakta ikke finner det lett å svare:

(168) (0630053)

51 P: (2.0) så det 'eneste vi kan 'gjøre er jo å:::..... å: f så::: det gjør f gå 'samme 'veien som 'deg!  
 52 (1.5)  
 53 og::: kon'takte de:::..... folka som (.) som 'du har snakka med,  
 54 (1.9)  
 55 K: eh ja,  
 56 P: (0.2) for vi 'har ikke no:::.....\* noe spesiell an'ledning::: i  
 57 'forhold tel::: (0.8) til at vi kan rekvi'rere 'sånne ting,  
 58 (0.6)  
 59 K: å 'nei?  
 60 (2.4)  
 61 P: så:::.....  
 62 (0.8) ((pusting)) jeg 'veit faktisk ikke 'jeg,

Vaktas nestende påfallende uvilje mot å gi et endelig avslag, noe som viser seg i de utdypende forklaringene han gir, den utstrakte nølingen i stemmen og den lange pausen etter kundens spørrende "nei?" i linje 60, kan tyde på at han selv sympatiserer med kundens forespørsel og faktisk gjerne ville ha gitt et positivt svar. Noe som bekreftes senere i samtalen, som faktisk ikke avsluttes med et avslag, men i stedet et tilbud om likevel å prøve å hjelpe:

107 P: (0.3) ja,  
 108 (0.8) 'jeg (.) skal for'høre meg litt jeg.  
 109 'vent 'litte 'grann.

Dette utsetter avslaget til senere, etter Vaktas konferanse med Operasjonssentralen der det bekreftes i klartekst at snømåking er kommunens jobb og ikke noe politiet kan gjøre noe med.

I enkelte tilfelle kan dempingsmekanismene i seg selv antyde for den andre at svaret som Vakta prøver å unngå å gi vil innebære en dårlig nyhet. Det ser vi i utsnittet under, der kunden prøver å få vite grunnen til at en slektning er innbrakt av politiet, noe hensynet til personvernet hindrer den andre i å svare på:

(169) (0109128)  
 27 K: 'Å ja men 'da har han 'gjort noe al'vorlig da?  
 28 (.) 'siden han blir 'sittende til i 'morgen?  
 29 P: (2.0) \*j:'a:[:  
 30 K: [åhhhh.  
 31 P: Det::: m  
 32 (2.5)  
 33 Det er vel en 'sum dette 'her.  
 34 K: (0.4) 'ja: (.) °akku'rat°.  
 35 (1.1)  
 36 P: Av for'skjellige ting,  
 37 (0.7)

Både den lange pausen før Vaktas nølende ”ja” (i linje 29) og de lange pausene i linje 32 og 35 er ”talende taushet” som viser like tydelig som ord at noe er galt.

Et annet virkemiddel som kan dempe virkningen av et uønsket svar er å forespeile en fordel som kan oppveie et ubehag, her ved å måtte møte personlig:

(170) (0110011)  
 13 P: hvis du 'kommer hit og 'anmelder det så blir det 'tatt imot en  
 14 'an[meldelse  
 15 K: [Ja.  
 16 P: o[ver  
 17 K: [(men jeg)  
 18 P: og da får du 'anmeldelsesnummeret (0.2) dir'ekte,  
 19 .hhh

Den ansiktstruende handlingen som henstillingen utgjør kan også forsøksvis nedtones ved å minimalisere åpenbart negative elementer. I eksemplet under har kunden etterlyst et skjema som han trenger overfor forsikringselskapet, som bekreftelse på et anmeldt tyveri. Han anbefales å komme innom politistasjonen og ordne det direkte, noe han frykter både vil ta tid og innebære bryderi for ham selv. Vakta velger sine ord med omhu:

(171) (0631012)  
 39 P: (.) men det 'det du kan 'gjør det er altså at eh du du 'løper 'ned 'her,

40 og så:: 'får du et sånt 'skjema som du kan fylle 'ut 'selv,  
 41 K: (0.2) m[hm,  
 42 P: [og så le'verer du 'det i 'luka,  
 43 og så 'fyller de det 'inn for deg,  
 44 K: (.) mhm,  
 45 P: og 'så kan 'du (.) stikke 'nerom igjen og så 'skrive under etterpå,  
 46 (0.5) i 'løpet av dagen,

Valget av verb ("du løper ned her", linje 39, og "du kan stikke nerom igjen", i linje 45) reduserer tidsbruken til den minst mulige. Samtidig brukes forenklerende formuleringer som et sånt skjema som kunden kan "fylle ut selv" (linje 40) for så å levere det fra seg, "så fyller de det inn for deg" (linje 42 – 43). Deretter er det bare å komme tilbake for å "skrive under etterpå i løpet av dagen" (linje 45 – 46). Slik får Vakta fremstilt prosessen frem til han har skjemaet i hånden som noe enkelt, raskt og ukomplisert.

### 7.2.3 Forklaringer, unnskyldninger og uttrykt sympati

På linje med andre dempende mekanismer som nøling i stemmen, pauser og uttrukne lyder er forklaringer et annet vanlig virkemiddel til å dempe en ansiktstruende handling (Heritage 1984a: 266 – 267). Forklaringer er for eksempel ofte brukt til å parere den forventede negative virkningen av å måtte avslå å gi opplysninger, av hensyn til personvern og taushetsplikt.

(172) (0525023)

51 P: men det 'harkje jeg 'lov å ↑'si noen ting til deg så jeg har 'taushetsplikt.  
 52 K: (0.2) .hhhh har du 'taushetsplikt.  
 53 P: 'ja.  
 54 for når når 'noen 'kommer når 'noen blir 'tatt av poli'tiet,  
 55 og: skal settes inn i arr'est,  
 56 (0.3) .hhhhh så s: 'spør vi dem 'alltid om det er 'noen vi eh dem 'ønsker vi skal 'varsle.  
 57 (0.8)  
 58 Og hvis 'så ikkje vi hører om vi skal 'varsle noen,  
 59 så (.) \*eh > 'sier ikkje vi no (.) < 'harkje 'lov å for'telle deg om 'ho 'e (her) eller 'ikkje.  
 60 (1.0)

(173) (0216090)

99 K: ='står det no 'pån liksom?  
 100 P: (0.6) .hh jamen jeg har jo 'taushetsplikt [og  
 101 K: [nå  
 102 P: [han  
 103 K: [ja  
 104 P: er ni og tyve år så det er::  
 105 K: (0.6) ja,  
 106 P: (0.3) det::: det kankje jeg 'uttale meg om 'uansett,

Unnskyldninger eller uttrykt sympati og forståelse av kundens vanskelige situasjon kan også dempe virkningen av et avslag:

(174) (0109128)

71 P: >Det 'er det< 'det er 'der dess'verre det 'beste jeg får 'gjort for deg,  
72 alt [så.

Det hender at det må gis avslag på kundens forespørsel om assistanse etter innbrudd. Det kan skyldes at besøk av politiet på åstedet kan være avhengig av hvor store verdier som er stjålet. Det kan medføre at enkelte innbrudd blir nedprioritert, slik at åstedsgranskere ikke blir sendt. Det er ikke alltid lett å forklare den som innbruddet har rammet:

(175) (0110011)

79 P: ja,  
80 hvis det [ikke =  
81 K: [men  
82 P: = er 'snakk om sånn 'store verd'ier,  
83 K: ja nei  
84 P: for (.) det er dess'verre ikke er kapasitet vi skulle jo selvfølgelig 'gjørne:::

Når kundens ønske om assistanse ikke kan innvilges, kan både forklaringer og uttrykk for sympati ta brodden av en avvisning. I det følgende utsnittet har kunden fått bilen sin tauet bort av et privat parkeringsselskap. For å frigi den krever selskapet kontanter, mens mannen bare har bankkort på seg. Nå ringer han til politiet for å klage.

(176) (0306026)

32 K: Eh::: og 'jeg (0.2) 'spør om 'lovhjemmelen,  
33 og da 'svarer de at eh 'det: spiller ingen rolle,  
34 de er pri'vat selskap  
35 så !de bestemmer 'loven.  
36 P: (0.6)Mhm.  
37 (0.3) .hhh men det 'e (0.2) dem (0.3) det 'e et !stort pro'blem (0.2) med 'disse pri'vate eh  
38 (0.2) selskape.  
39 .hh for eh::: (0.7) dei 'har i 'grunnen (0.3) !sitt på det 'tørre,  
40 så 'lenge dei har 'satt opp 'skilt,  
41 som:::eh (0.8) 'si at det 'der kan du bli 'tauet 'bort i fra.  
42 Så det e:: e:: e::  
43 K: sm (.) eh men (0.4)  
44 P: du e du [e ke=  
45 K: [ja,  
46 P: = den 'første som 'klager på 'de for å si det 'sånn ↑da,

Her dempes Vakta avslag først av forklaringen: ”dei har i grunnen sitt på det tørre” (linje 39). Deretter uttrykker han forståelse av den andres situasjon: ”Det e et stort problem” (linje 37). Det utdyper han med å legge til at ”Du eke den første som klager på de for å si det sånn” (linje 46). Litt senere i samme samtale får kunden også direkte støtte for sitt syn:

(177) (0306026)

88 P: .hh ja e: æ 'heilt (.) eh::: e æ 'heilt 'enig med deg.  
89 at det er 'heilt horr'ibelt å å 'gjør det på (.) på 'den 'måten der 'da,

Et gjentatt problem synes å være venting på åstedsgrenskere etter innbrudd. Dette er ikke bare et problem for kunden, men også for den som må forklare for utålmodige kunder hvorfor kollegene enda ikke har kommet. I utsnittet under er det klare tegn på at Vakta finner forklaringen problematisk:

(178) (0110015)

- 37 P: Okey,  
 38 hva var det dem sa for no da da?  
 39 K: At eh de skulle 'sende en 'bil,  
 40 P: (2.7)  
 41 Riktig.  
 42 (0.9) .hhhhhhh det er jo de 'vanlige prosedyrene vi har (heter) 'åstedsgrenskere det  
 43 er 'de som skal ut og 'se på dette her hhh,  
 44 K: Jaa,  
 45 (1.3)  
 46 ja vi har 'ringt (0.2) flere ganger [ ( )  
 47 P: [(harker )]  
 48 K: (politiet) og 'det er det er den beskjeden vi har fått.  
 49 P: ja,  
 50 K: Og [ ( )  
 51 P: [nå tør'ke jeg 'svare på 'hva som er grunnen til at det ikke er 'sendt noen bil,  
 52 K: nei,  
 53 P: det er vanskelig for 'meg å 'svare på,  
 54 (1.2)

Vaktas forklaring gis først med et institusjonelt ”vi” med referanse til politiets prosedyrer (linje 42), så med et avstandsskapende ”de” om åstedsgrenskere (linje 43). Mens kunden fastholder at ”de skulle sende en bil” (og at ”vi har ringt flere ganger”) distanserer Vakta seg enda mer fra problemet med et formalisert språk: ”nå tørke jeg svare på hva som er grunnen” (i linje 51) før han indirekte fraskriver seg ansvaret for hvorfor hans kolleger enda ikke er kommet: ”Det er vanskelig for meg å svare på”, i linje 53.

Det er heller ikke alle forklaringer på hvorfor politiet ikke er i stand til å komme som er like vellykte. Som vi ser av i følgende eksempel:

(179) (0629028)

- 212 P: altså:::,  
 213 n:å 'ligg det:::,  
 214 'tjuge sna::: snart 'tjuge 'centimeter med 'snø ute,  
 215 K: (.) ja 'det er jeg 'klar ov[er,  
 216 P: [ja,  
 217 og::: v::: 'politi har:::  
 218 K: 'mer enn 'nok å gjøra [ja  
 219 P: [mer enn 'nok med:::,

Forklaringen om det vanskelige været kunne kanskje ha beroliget kunden noe, hvis ikke Vakta (i linje 217) hadde lagt til nok en forklaring om at ”v:::”, raskt endret til ”politi” (hvor



han distanserer seg fra svaret) , ”har::: mer enn nok med:::”, noe som impliserer andre og viktigere ting enn kundens problem. Samtidig skjønner kunden selv tydelig hva han har tenkt å si og fullfører setningen for ham før han rekker å gjøre det selv. Hun har kanskje hørt det før.

I følge Linell er detaljerte forklaringer “a strategy which many people indulge in when they feel that some behaviour or action of theirs may be taken up as untoward or reproachable and thus in need of some kind of extensive account”, eller “when they have to convey bad news about events for which they may potentially be held responsible” (1998: 228).

Virkningen av en slik “defensive detailing” (Ibid.) behøver heller ikke nødvendigvis hjelpe på inntrykket. Det ser vi et eksempel på i følgende utsnitt, der kunden har ringt en fredag for å få om politihjelp etter et innbrudd, og hvor svaret som Vakta omsider gir er ”tidligst på mandag”. En lang pause følger før kundens spørsmål:

(180) (0304029)

- 112 K: 'Når på mandag kunne de egentlig 'komme 'da?  
 113 P: Det 'veit jeg ikke,  
 114 K: 'san noe om 'det?  
 115 P: (0.4) 'nei,  
 116 (.) eh (.) for det er 'erke han jeg 'snakka med som er på 'jobb på 'mandag,  
 117 Det::: det [kom ein  
 118 K: [°o 'key°  
 119 P: 'annen da,  
 120 som som har 'fri 'nå,  
 121 (0.6)  
 122 K: ja.  
 123 P: som kommer på 'mandag på 'dagen,  
 124 (.) vil jeg 'tru,  
 125 K: (.) °ja° (0.3) ja,  
 126 P: (2.0) (for) dem dem den 'lappen som vi 'fylt ut nå,  
 127 vil vel bli 'liggende i den: 'permen som 'de kommer og 'sjekker,  
 128 hver gang de kommer på vakt,  
 129 om det 'er no  
 130 K: (.) ja,  
 131 (1.1) 'O 'key.  
 132 (3.3)

Den svært lange pausen i linje 132 kan tyde på at det som kan være ment som en beroligende forklaring snarere har en negativ virkning. Vaktas opplysning om at ”den lappen som vi fylt ut nå” (linje 126) vil bli liggende i en perm inntil den som ”kommer på mandag på dagen” (linje 123) ”kommer og sjekker” (linje 127) følges da også av en lengre pause (i linje 131) før kunden aksepterer situasjonen med et ”o key”. Tidligere i samtalen har han flere ganger sagt at det haster med å få ryddet etter innbruddet. Det er dessuten andre gang han ringer for å få

hjelp til å undersøke åstedet; tidligere samme uke hadde åstedsgranskerne heller ikke anledning til å komme.

Samtalen avsluttes omsider med følgende beslutning fra kunden:

203 K: Nei men 'da (0.7) \*j::: jeg skal 'gå ut og 'se litt på det,  
204 jeg.  
205 Og så 'ringer jeg eventu'elt tilbake,

Forslaget aksepteres raskt av Vakta som konkluderer slik:

213 P: (0.4) Mhm,  
214 (0.7) 'da da bare 'setter jeg det her jeg at,  
215 (0.4) eh:::(.) 'klø 'avtale med deg,  
216 at det 'du at 'du 'ringer til'bake igjen på 'mandag,

Etter en svært lang samtale som ikke har ført til noen ting for kunden er han dermed tilbake til utgangspunktet, uten å være forespeilet noen form for hjelp før tidligst mandagen etter, der det igjen vil være opp til ham selv å ta kontakt med politiet på nytt. Noe forbausende gir Vakta likevel ingen beklagelse over den mangelfulle hjelpen fra politiets side, og heller ikke noe uttrykk for medfølelse med kundens situasjon.

## 7.2.4 Oppsummeringer og alternative forslag

Et avslag kan også innledes med en oppsummering av tidligere gitt informasjon. Det følgende utsnittet er tatt fra en samtale der en kvinne har bedt om politiets hjelp overfor sin bror, som hun finner truende og er redd for å møte:

(181) (0626059)

36 P: 'Men som 'sagt eg 'ha:r (.) for'klart på en 'måte 'hvordan du må for'holda deg 'ovenfor  
37 (1.0) o:ven'for eh et eventu'elt eh::: (0.7) 'møte eller hvis du skulle 'komme i kon'flikt  
38 med din bror,  
39 det 'ekje no 'meir me kan gjøre med [ (det)

Et tilsvarende avslag i form av en oppsummering av sakens faktiske forhold er Vaktas svar til en kunde som klager over at en piratsjåfør har tatt høyere betaling enn avtalt (se eksempel 101, avsnitt 6.4.1). Innledningen avsluttes med følgende spørsmål:

(182) (0305043)

33 K: \*hva kan dere 'gjøre med 'denslags?  
34 (1.5)  
35 P: eh:::[:  
36 K: [tatt 'nummeret på 'bilen,  
37 (0.4)

Den lange pausen i linje 34 blir fulgt av en uttrukket nøling fra Vaktas side, et tegn på at et ikke-foretrukket svar er under forberedelse. Kunden raske tilleggsopplysning (i linje 36) får ingen kommentar. I stedet innledes Vaktas svar med en parafrasering av hva kunden nettopp har sagt:

38 P: hva 'vi kan 'gjøre,  
 39 da 'du ha::r eh::: (. ) 'satt seg 'inn i en pi'ratdrosje,  
 40 og::: be'talt for 'mye,

Kunden synes her å innse at han ikke har noen god sak, ved at han selv foregriper det negative svaret, basert på Vaktas signaler om et mulig avslag:

41 K: (0.5) ja,  
 42 (1.0)  
 43 dere >kan vel ikke 'gjøre< så 'mye,  
 44 (0.3) når jeg 'godtar at han sier 'hundre og 'femti kroner?  
 45 P: (0.2) .hhh (.) 'For å:: væra 'helt 'ærlig med deg så:::,  
 46 heh heh .hhh om vi ↓'kan gjøre ↑no,  
 47 så:: ↓'kan ↑vi 'muligens 'gjøre ↑det,  
 48 men eh::: jeg trur 'nepp↑e at eh:: 'vi:: be'laster så mye  
 49 ress'urser for [eh::  
 50 K: [nei,  
 51 [( )  
 52 P: [for 'tre og førti 'kroner alt[så.  
 53 K: [dere har 'andre ting å  
 54 [gjøre.  
 55 P: [hja,

Ved å gi sin versjon av saken på denne måten, oppnår Vakta at kunden går med på hans definisjon. At han fremdeles er uenig i avgjørelsen viser seg likevel i serien av utvidete responser som følger, uten at det får Vakta til å endre holdning. Dette synes også å være regelen når et avslag først er gitt (se 7.4.2).

Et avslag kan også gis ved å peke på mulige alternativer:

(183) (0304029)  
 98 P: ja ja hvis hvis 'dere 'ønsker at det skal 'komme noen fra poli'tiet og 'tutte på det,  
 99 Så så 'må dere vente til 'mandag altså.  
 100 men  
 101 K: ja.  
 102 (0.3) ja.  
 103 P: (.) og og har har dere 'mulighet til 'det,  
 104 så så så er jo 'det greit,  
 105 hvis 'ikke så (2.0) ((trekker pusten dypt))  
 106 så så 'må dere komme og 'anmelde dette her på egen hånd, ((puster ut))

Selv forespørslar om hjelp i saker som ikke sorterer under politiet blir sjelden avslått før råd først er gitt om alternative fremgangsmåter. I det følgende eksempel har en kunde bedt om politiets hjelp til å skaffe hotellrom til hans foreldre, som er blitt husløse etter en brann.

Først blir han spurt om forsikringsselskapet er kontaktet, noe som ikke er gjort. Vakta råder ham imidlertid til å gjøre det og gir dessuten utfyllende informasjon:

(184) (0302010)

- 45 P: [det er eh forsikringsselskapet har en eh jeg 'holdt på å si en eh 'fireogtyvestimers 'service,  
 46 'hvor du skal kon'takte.  
 47 (1.4)  
 48 .hhhhh og [ det  
 49 K: [ nå 'kjenner ikke 'jeg forsikringsselskapet da.  
 50 (0.8)  
 51 Jeg 'vet ikke hvilket for'sikringsselskap dette 'er,  
 52 P: nei men det vet vel 'mor og 'far?  
 53 K: (0.4) jo men eh heh .hhhh det dette 'er er (0.6) 'eldre folk,  
 54 (0.3) som er \*i:.....: 'nærmest i 'sjokk,  
 55 P: (0.3) mhm mhm,  
 56 K: det 'nytter ikke å 'spørre 'dem 'da,  
 57 (1.0)  
 58 P: nei eh,  
 59 jeg kjenner ikke 'til det men,  
 60 K: nei.  
 61 (2.0)

Rådet om å ringe forsikringsselskapet blir bestemt avslått av kunden, først med begrunnelse av at han ikke kjenner forsikringsselskapet (linje 49), deretter med at foreldrene er ”eldre folk”, ”nærmest i sjokk” (linje 53 – 54) og at han derfor ikke kan spørre dem om hvilket forsikringsselskap de har. ”Det nytter ikke å spørre dem da” er konklusjonen (linje 56). Den lange pausen som følger (linje 57) tyder på at noe ikke helt stemmer. Vaktas neste replikk, kanskje en innledning til et avslag, får et bestemt ”nei” før han har snakket ferdig. Nå følger en enda lengre pause. Så fullfører Vakta setningen, nå som et formelt avslag i direkte form:

- 61 P: (2.0) men eh 'vi kan iallfall ikke 'bistå deg noe 'der er det [(s )  
 62 K: [nei.  
 63 'o 'key.  
 64 Takk for 'hjelpa,  
 65 P: (fint hei.)  
 66 K: 'ha det,  
 ((røret lagt på)).

Den direkte utformingen av avslaget, uten noen form for dempere, kan kanskje forstås som en konsekvens av kundens manglende lydhørhet og negative innstilling overfor de råd han får. Avslaget mottas da også med et brått ”nei”, allerede før Vakta har snakket seg ferdig. Det påfølgende ”takk for hjelpa” som avslutter samtalen er kanskje ironisk ment, slik det trykksterke ”hjelpa” kan tyde på.

### 7.3 Avslag, reaksjon og respons

Når en anmodning avslås er en karakteristisk respons et uttrykk for affekt, vanligvis i form av skuffelse, men også som overraskelse eller irritasjon (Couper-Kuhlen 2007). Denne reaksjonen kommer vanligvis som en sekvensavsluttende tredje-tur som bekrefter at informasjonen er mottatt og som samtidig signaliserer en følelsesmessige reaksjon:

”For example, it is common for recipients to attend to, and to deal with, informings as tellings of good and bad news. Recipients do so by assessing the news delivered, and, in such contexts, “oh” receipts are commonly combined with assessments components to give an oh -plus-assessment turn structure” (Heritage 1984b : 302).

At den som gir avslaget er klar over det følelsesmessige elementet og også forholder seg til det, vil gjenspeile i avslagets utforming. Her vil høflighetsstrategier nærmest rutinemessig trer i kraft for å minske avslagets potensielle ansiktstruende effekt. En ikke-foretrukket form er derfor å forvente, med en eller flere komponenter av det følgende: Utsettelse av budskapet ved en pause, nøling, et innledende ”eh” eller ”vel”; innskutte sekvenser; markører som viser enighet, anerkjennelse eller beklagelse; samt forklaringer av hvorfor avslaget må gis (Heritage 1984a: 266 – 267).

Dersom samtalen deretter trekker ut og forlenges i langdrag, kan det være et tegn på at noe ikke stemmer. I følge Schegloff er ”lengthy post-expansion – a sign of trouble (e.g. disagreement)” (2007: 181), et signal om at kunden finner svaret utilfredsstillende, eller at avgjørelsen ikke aksepteres. Da blir viktige spørsmål hvordan Vakta forholder seg til slike tegn på disharmoni, i hvilken grad kundens innvendinger blir tatt til følge, hvilke konfliktdependende mekanismer som trer i kraft for å hindre at samtalen utvikler seg mot konfrontasjon, og hva som kan utløse konflikt.

#### 7.3.1 Vanlige samtalemønstre etter avslag

Hvordan et avslag oppfattes og hvilken virkning dette får for den videre interaksjonen vil kunne avtegnes i det påfølgende samtalemønsteret. Et vanlig tegn på negativ reaksjon er at et uønsket svar nesten alltid følges av en eller flere utvidete sekvenser. Et typisk trekk etter avvising eller avslag er dermed en forlengelse av samtalen. Som påpekt av Schegloff :

“sequences with preferred or agreeing or ‘+ [plus]’ second pair parts are ‘closure-relevant’, and ones with dispreferred or disagreeing or ‘- [minus]’ second pair parts are ‘expansion-relevant’. That is, preferred responses tend to lead to closing the sequence, while dispreferred responses regularly lead to expansion of the sequence” (2007: 117).

Et positivt svar vil altså som regel føre sekvensen mot en rask avslutning, mens en negativ respons vil ha motsatt effekt. I politiets samtaler med publikum kan dermed beslutningsfasens lengde etter et uønsket svar være en indikator på graden av kundens misnøye med svaret, eller om kunden føler seg misforstått eller ikke hørt med sitt egentlige problem.

Couper-Kuhlens (2007) analyse av uttrykt affekt etter avslag er et viktig bidrag til å forstå hvordan et avslag oppfattes og hvordan dette påvirker det videre samtaleforløpet. Analysen er basert på studier av britiske og tyske telefonsamtaler, og viser hvordan

”some affect displays<sup>7</sup> are not only situated sequentially but are also consequential for the ongoing interaction because they influence what happens next ” (Ibid.: 5).

Det viser seg at uttrykk for affekt etter avslag ikke opptrer tilfeldig, men på bestemte steder i sekvensen, og også at det påvirker den videre interaksjonen. Analysen baserer seg på følgende premisser (Ibid.: 3 – 4):

- Affekt og følelser er observerbare uttrykk i interaksjonen,
- Uttrykkene har en gjenkjennelig form,
- Affekt uttrykkes i bestemte sekvensielle posisjoner innen interaksjonen,
- Tolkningen av uttrykket er kontekst-sensitivt.

En avvisning vil vanligvis følges av et uttrykk for aksept, en ”rejection finalizer”.

Dokumenterte eksempler på ”rejection finalizers” fra det britiske materialet er følgende: ”ah, alright, oh, oh dear, oh I see, oh not to worry, oh right, oh well, oh well never mind, okay, okay never mind, okay then” (Ibid.: 12). Blant mine egne eksempler er typiske ”rejection finalizers” partikler som ”å”, ”o key”, ”ja vel”, ”greitt” og ”all right”.

Slike ”rejection finalizers” er imidlertid ikke eneste respons på utvetydige avslag. Andre reaksjoner er ”post-rejection silences” og/eller ”weak agreement tokens”, som ”yes” og ”mhm” (Ibid.: 16).

”Instead of signalling acceptance of the rejection, silences or weak agreement tokens suggest that the response so far is incomplete or insufficient in some way. In contrast to rejection finalizers, these devices leave room for negotiating the proposal or request and the terms of its acceptance” (Ibid.).

Samtidig vil uttalemåten, gjennom tonefall og stemmestyrke, også kunne gi signaler om den andres affektive tilstand. Skuffelse signaliseres først og fremst av et fallende tonelag og av en

---

<sup>7</sup> I følge Couper-Kuhlen brukes ’display’ her ikke i betydning av ’reveal’ (åpenbare noe som allerede er der), men snarere som ’made publicly available’, noe som antyder at en korresponderende ’indre’ tilstand ikke nødvendigvis behøver å finnes.

”markedly subdued tone of voice on the rejection finalizer” (Ibid.: 10). Dette signaliserer ikke bare aksept, men også en tilstand av ”no contest” (Ibid.: 7). Det viser at avslaget er akseptert, uten forsøk på videre argumentasjon. Samtidig gjør Couper-Kuhlen oppmerksom på at også andre uttrykk for affekt kan være relevante etter avslag:

”There is some indication that displays of ‘irritation/annoyance’ or ‘anger’ are also encountered subsequent to rejections of requests, particularly if the rejection is perceivable as unjustified or as resulting from an abuse of power “ (Ibid.: 15).

Som eksempler på situasjoner der slike reaksjoner kan forventes nevnes ”adult/child interaction”, men også ”service encounters” (Ibid.), noe politivakten er et eksempel på.

Fallende tonelag behøver likevel ikke alltid signalisere en affektiv tilstand, som skuffelse. Det kan også rett og slett signalisere aksept. For eksempel vil en gjentakelse av et avslag med fallende tonefall være en bekreftelse på at informasjonen er mottatt, ved at ”Falling receipts are potentially sequence-closing turns” (Svennevig 2004: 513). Imidlertid kan selve mangelen på uttrykt affekt også uttrykke noe, for eksempel en stoisk holdning, uttrykt som ”claims not to mind or care” (Couper-Kuhlen 2007: 10), men også likegyldighet, såkalt ”coolness” (Ibid.: 16).

Som det fremgår av eksemplene over, er partikkelen ”oh” (som ”å” på norsk) en særlig vanlig avsluttende eller ”finalizing” mekanisme. Det er imidlertid ikke partikkelen i seg selv, men stemmestyrke og tonefall som signaliserer mottakerens affektive tilstand. Mens ”oh”, uttalt med spak stemme og fallende tonefall, signaliserer alt fra aksept til skuffelse og resignasjon, vil ”oh” uttalt med kortere og kraftigere artikulering gi et helt annet budskap og uttrykke overraskelse eller irritasjon. ”The vocal characteristics of this kind of *oh* might be described as dynamic, rather than subdued” (2007: 12 – 13).

Det samme gjelder for gjentakelser med tilsvarende stigende eller enfatisk tonefall: ”A way of adding emotional intensity to a repeat may be to use emphatic intonation, that is, markedly raised pitch and increased loudness” (Svennevig 2004: 505). Dette kan igjen tolkes som et uttrykk for overraskelse, brutte forventninger, kanskje også en anmodning om reparasjon (Ibid.) Det samme kan uttrykkes gjennom en partikkel med tilsvarende tonefall: ”oh,” eller ”oh!” (Heritage 1984b).

Hvordan deltakerne orienterer seg mot det affektive uttrykket viser seg i hva som deretter skjer. Uttrykk for skuffelse følges ofte av ”wishful formulations” fra avslagets mottaker eller ”wishful dwelling with the request”, gjerne også av unnskyldende forklaringer av hvorfor anmodningen ble fremsatt, eller også som ”stoiske” ytringer om at en ikke tar seg nær av svaret. Avslagsgiveren vil på sin side orientere seg mot den andres uttrykte skuffelse

med ulike typer respons, som ved å gi trøst eller forklaringer om "how under other circumstances things would be different", eller ved å komme med unnskyldninger, beklagelser og andre forsøk på å gjenopprette balansen, for eksempel ved å gi råd og forslag om alternative handlingsmåter (Couper-Kuhlen 2007: 10).

Etter uttrykk for affekt med stigende tonefall, noe som uttrykker forbauselse eller overraskelse, vil samtaleforløpet derimot bli et annet, og deltakerne vil også orientere seg på en annen måte til det som skjer. Den ene forskjellen er at etter uttrykt overraskelse over avslaget, vil mottakeren av avslaget vanligvis gi en utdypende eller omformulert forklaring av hva grunnen til anmodningen var. Fra avslagsgiverens side vil en slik reaksjon vanligvis ikke følges opp med noen ytterligere forklaring. Noen unnskyldning vil heller ikke bli gitt, og heller ikke noe forsøk på trøst eller "conciliatory offers" (Ibid.: 13 – 14).

Samtidig kan avslagsgiverens respons også påvirkes av hvordan den andres uttrykk oppfattes. Det fremgår av et eksempel fra Couper-Kuhlens tyske samtalemateriale. Her gir en bibliotekar nokså uventet hjelpsomme råd til en student, på tross av at dennes reaksjon på bibliotekarens avslag har signalisert både irritasjon og frustrasjon (Ibid.: 24). Det synes å bekrefte at i en servicesamtale kan "skuffelse" oppfattes som den relevante reaksjonen på et avslag, selv om det uttrykkes med sterkere affekt. Bibliotekaren tolker derfor studentens signaler som om det er skuffelse hun har gitt uttrykk for, og gir sin tilbakemelding i tråd med dette, med forklaringer, råd og forsøk på trøst (Ibid.: 26).

Vi finner tilsvarende reaksjonsmønstre i mange av eksemplene i mitt eget samtalemateriale, noe som vil bli nøyere kommentert i den videre analysen. En mulig forklaring på forskjellen i samtalemønstre, slik jeg ser det, kan være at mens skuffelse antyder resignasjon og dermed aksept, signaliserer uttrykk for sterk affekt det motsatte, nemlig at avgjørelsen trekkes i tvil. Dette understrekes av den utdypende forklaringen som vanligvis følger etter uttrykk for overraskelse eller irritasjon, som om en tror at avslagsgiveren ikke helt har forstått hva saken gjelder. Dette trekker dermed avslagets berettigelse i tvil, noe som kan oppfattes som en form for motstand. Dermed er det heller ikke relevant for avslagsgiveren å gi noen ytterligere forklaring på hvorfor avslaget er gitt, eller uttrykke medfølelse med den andres situasjon. Et slikt samtalemønster kan dermed utvikle seg i retning av konflikt, nettopp fordi mangel på aksept etter et avslag kan oppfattes som at det stilles spørsmål ved avgjørelsens berettigelse, noe som igjen kan oppleves som en utfordring av autoritet.



### 7.3.2 Reaksjon og respons

Et vanlig mønster etter uttrykt skuffelse som reaksjon på avslag er i følge Couper-Kuhlen at avslagsgiveren signaliserer at skuffelsen er registrert. Det kan skje som uttrykt forståelse med den andres situasjon, eller ved å gi en utdypende forklaring. Som i eksemplet under, der kunden har bedt om opplysninger som berører personvernet, og der Vakta ikke har muligheter til å gi svar på det kunden spør om:

(185) (0525023)

27 P: (0.5) Du 'vet at æ 'har 'uansett ikkje 'lov å opp'lyse 'hvem vi \*'har hos 'oss eller 'ik[k]je.

Et annet signal er uttrykt medfølelse med den andres situasjon. I utsnittet under har en kunde forhørt seg om muligheten til rakettoppskyting i Oslo sentrum nyttårsaften og blir tydelig skuffet over avslaget. Vakta prøver å trøste:

(186) (0301029)

38 P: blir det ::::: hhhh \*ja 'der får du 'også,  
 39 det !blir mye '!krøll,  
 40 altså.  
 41 hvis man 'lar 'noen få lov til det,  
 42 for at det er 'o 'key om 'dere 'du er en 'ålreit 'kar og: har en eh 'ålreit 'kompis (XXX),  
 43 så,  
 44 (0.8) er det 'fort gjort at 'andre bare 'misforstår,  
 45 og så har du rak'etter i 'alle 'retninger!

Dersom kundens reaksjon derimot uttrykker forbauselse, er Vaktas vanlige respons kun et gjentatt avslag, uten videre forklaringer. Det viser det følgende utsnittet, der kunden omsider har fått avslag på sin opprinnelige forespørsel. Det gjaldt et ønske om hjelp fra politiet til å skaffe tilbake gatedørnøkkelen hennes fra en person som hun har røket uklar med. Avslaget følges av en innledning til reparasjon, der kunden gjentar sin anmodning i reformulert form:

(187) (0629028)

210 eh:::: [:  
 211 K: [har dere ikke 'muligheter til å rei eh 'hente den fra 'henne?  
 212 P: (.) nei.  
 213 (0.2) det har vi nok dessverre 'itte,  
 214 altså::;

Vakts svar er i overensstemmelse med Couper-Kuhlens observasjon (over, 7.3.1) om at uttrykt forbauselse etter et avslag vanligvis ikke får noen annen oppfølging enn et gjentatt avslag. Her dempes det imidlertid av Vaktas ”dessverre”, som antakelig gjenspeiler kundens egen høflige måte å utforme spørsmålet på.

En affektiv reaksjon på avslag kan også uttrykkes gjennom en pause ( ”post-rejection silence”), fulgt av en minimal respons, i tråd med Couper-Kuhlens observasjon om at

“silences or weak agreement tokens suggest that the response so far is incomplete or insufficient in some way” (2007: 16). Som i det følgende utsnittet fra et tidligere vist eksempel (se 5.2 og 6.5.1), der en ung kvinne har bedt om hjelp fra politiet overfor en trakasserende eks-kjæreste. Avslaget begrunnes ut fra svaret på Vaktas innskutte spørsmål om saken er anmeldt, noe kunden ikke har gjort:

(45) (0627023)

45 P: må 'foreligge en 'kriminalsak før poli'tiet 'gjør no vet du.

46 (0.4)

47 K: 'O 'ke.

48 (0.2)

49 P: så::: hvis 'han 'virkelig har 'holdt på med 'sånt,

50 så ville jeg ikke 'nøle med 'det.

51 (0.6)

Her er det den lille pausen i linje 46 som kan tyde på misnøye med svaret, selv om det tilsynelatende følges av aksept (”o key”), mens det fallende tonefallet også kan indikere skuffelse. Vaktas svar kommer da også i form av en utfyllende forklaring.

I det følgende ser vi tydelig hvordan kundens affektive reaksjon på et uønsket svar påvirker samtalemønsteret. Samtalen under (linjene 52 – 68 er tidligere vist som eksempel 74, avsnitt 5.5) gjelder et tyveri fra en sengeliggende sykehuspasient, hvor en slektning har ringt politiet for å få vite hva hun skal gjøre. I spørsmålet må det ligge en implisitt forespørsel om dette kan gjøres på enklest måte (for eksempel over telefon), for når Vakta gir sitt svar, viser kundens reaksjon (linje 55 – 56) at det tydeligvis oppleves som et avslag:

(188) (K08samt2)

52 P: (0.4) 'akku'rat.

53 (0.6) 'mhm,

54 (0.6) du må 'nesten da 'komme 'innom en poli'tistasjon,

55 K: gjør det ((lite brudd)) 'må jeg 'på,

56 !må jeg >på en poli'tistasjon og gjøre det<?

Vaktas minimale respons i linje 52 som bekrefter at informasjonen er mottatt følges av en liten pause før et evaluerende ”mhm”, fulgt av nok en pause. Det kan tyde på at Vakta skjønner at svaret han skal gi vil bli negativt oppfattet av den andre og dermed nøler med å si det. Det viser også demperen ”nesten” i linje 54.

Kundens respons i linje 55 – 56 bekrefter da også at svaret er uønsket. Vi merker affekt, både i det oppbrutte setningsmønsteret med omstart og omformuleringer: ”gjør det” i linje 55, ”gjøre det” i linje 56, ”må jeg ’på” i linje 55 og ”!må jeg” i linje 56, og ved at Vaktas svar gjentas med stigende tonefall.

Gjentakelser med stigende tonefall og enfatisk trykk er, som nevnt ovenfor, et tegn på emosjonell intensitet, ofte som et tegn på brutte forventninger (Svennevig 2004: 505). En gjentakelse kan også forstås som en anmodning om reparasjon som gir den andre en mulighet til å justere sitt svar, ”to make it more accessible, and perhaps more ’acceptable’” (Schegloff 2007: 151). Etersom gjentakelsen her både er oppstykket og delvis endret, kan den også tolkes som et krav om bekreftelse av det som tidligere er sagt (Svennevig 2004: 500). I linje 65 ser vi da også at Vakta gjentar avslaget i mer direkte form, bare dempet med et ”nok”:

64 K: eh::: m:[:  
 65 P: [du 'må nok 'komme 'fysisk 'selv ja,  
 66 K: (.) ↑ja ↓vel.  
 67 ↑o ↓key.  
 68 (0.7)

Kundens tonelag i det hun aksepterer (linje 66 – 67), først med stigende, så fallende intonasjon og en påfølgende pause kan synes som et tegn på at hun er i ferd med å bøye seg for det uunnngåelige. Men fremdeles ikke helt. Et ”ja,” med stigende intonasjon varsler en ny utvidet sekvens, nå med delvis skifte av emne:

69 K: Ja,  
 70 (0.3) men eh::: blir det 'samme 'hvor jeg 'melder det?  
 71 (1.1.)  
 72 P: Eh::: det blir 'akkurat det samme,  
 73 K: (0.2) Ja.  
 74 (0.6)

På nytt gjør Vakta et forsøk på å dempe ubehaget ved å måtte møte personlig:

75 P: Ta 'det som er eh 'enklest for 'deg!  
 76 K: (0.3) Ja.  
 77 (0.8)  
 78 K: 'o 'key!  
 79 P: (0.2) Yes,  
 80 K: (.) Greitt!  
 81 Takk [for det!  
 82 P: [( )  
 83 Hei,  
 84 K: Hei,

Vaktas svar i linje 75 avslutter sekvensen. Den lange pausen i linje 77 brytes ved at kunden gir sin endelige aksept ved sitt ”o key”, som her fungerer som ”rejection finalizer”, selv om pausen i linje 77 fremdeles antyder at svaret er utilfredsstillende (Couper-Kuhlen 2007). Vi ser imidlertid at Vaktas eneste respons på kundens uttrykk for misnøye er å gjenta sitt avslag, riktignok i en ikke-foretrukket form.

Det følgende eksemplet viser hvordan samtalen kan utvikle seg dersom kunden ikke gir opp etter et avslag, men i stedet gjentar sin anmodning i ny form, som en forsterking av den opprinnelige problembeskrivelsen. Sekvensen her er nok et utsnitt fra en samtale som er vist flere ganger tidligere (se over), der en ung kvinne ber om politiets hjelp overfor en plagsom eks-kjæreste, men blir avslått, fordi saken ikke er anmeldt. Som oppfølging av avslaget tar hun initiativ til en ny utvidet sekvens:

(189) (0627023)

- 60 K: ja for at han:: 'ber jo:: han 'ringer ikke 'bare til 'meg  
 61 skjønner [du=  
 62 P: [nei,  
 63 K: =han 'ringer til for'loveden min 'og!  
 64 P: ja,  
 65 'akkurat,  
 66 K: [så::  
 67 P: ['ta::r dere med 'det i 'anmeldelsen 'da vet du.  
 68 (0.5)  
 69 K: o 'key.  
 70 P: Mhm,

Kundens reformulerte anmodning som utdyper hvorfor ”the request was made in the first place” (Couper-Kuhlen 2007: 13) endrer ikke noe på Vaktas beslutning. Noen linjer senere gjentas likevel anmodningen på nytt i revidert form, som en tydelig reproduksjon av den opprinnelige anmodningen om hjelp:

- 79 K: [men det lissom 'ikke no som:: kan 'gjøre 'hvis:: han  
 80 driver og 'ringer og 'ringer som [en  
 81 P: [nei,  
 82 vi 'gjør ikke 'med no så lenge det ikke 'foreligger en 'sak eller en 'anmeldelse,  
 83 K: 'nei,  
 84 (0.5)  
 85 P: \*det [gjør vi=  
 86 K: [nei  
 87 P: =ikke.  
 88 (1.1)  
 89 K: o 'key.  
 90 P: 'ellers så 'hadde vi 'hatt:: litt:: 'veldig mye mer å 'gjøre enn 'det vi 'gjør i 'dag,  
 91 heh [heh,=  
 92 K: [ja,  
 93 P: =for å 'si det 'sånn,  
 94 ja.  
 95 K: .hhhhh ja,  
 96 (0.4)  
 97 P: så::: det 'kan vi nok ikke nei,  
 98 K: (0.2) nei.  
 99 P: \*nei.  
 100 K: (0.4) 'nei men det er 'greit å [vite,  
 101 P: [Mhm,  
 102 K: (0.2) 'o 'key,  
 103 P: 'greit det,  
 104 K: 'takk.

105 P: [hei:.,  
 107 K: [hei.

Kundens gjentatte anmodning følges på nytt av bekreftelse på avslaget (linje 82), videre understreket av Vaktas bestemte ”det gjør vi ikke” (i linje 85 og 87). Etter en lang pause i linje 88 følger endelig kundens ”rejection finalizer”, i form av et ”o key.” med fallende tonefall (linje 89), et tegn på aksept, kanskje også på skuffelse. Vakta reagerer på skuffelsen med en utdypende forklaring, kanskje et forsøk på trøst? Her ser vi også flere forsøk på å dempe budskapetets forutsigbare negative virkning, først via nøling i stemmen, deretter ved en liten latter som kan signalisere vilje til å introdusere et ”buffer topic”, ”a time-out for pleasantries” (Jefferson 1984: 351). Også i den avsluttende oppsummeringen finner vi et dempende ”nok” (linje 97) som antyder en beklagelse over at avslaget må fastholdes.

Samtalen avsluttes da også med at kunden aksepterer situasjonen, først med et ”nei” med fallende intonasjon (linje 98), som bekrefter at informasjonen er mottatt (Svennevig 2004: 513). Det fallende tonefallet kan også være et tegn på resignasjon. At avslaget er endelig, bekreftes da også av Vaktas gjentakelse av den andres ”nei”. Den endelige ”rejection finalizer” følger deretter i linje 102, denne gangen som et ”o ’key,” med stigende tonefall. Kanskje det er et signal om ”trouble-resistance”, uttrykt vilje til å vise at hun ikke lar avslaget gå inn på seg? Deretter avsluttes samtalen med en kort og formell ”takk” (i linje 104).

Dette samtalen kan forstås slik at så lenge kunden er uvillig til å akseptere avslaget som er gitt og følger det opp med reformulerte anmodninger, gir Vaktas sin respons kun som et gjentatt avslag. Imidlertid, når kunden til slutt aksepterer og også viser tegn til resignasjon og skuffelse, (”o ’key.” med fallende tonelag i linje 89), følger Vakta opp med en kompensatorisk handling, i form av en utdypende forklaring på hvorfor avslaget må gis (linje 90). Dette stemmer også med Couper-Kuhls observasjon om at der skuffelse er relevant i en bestemt kontekst etter avslag, som her i en servicesamtale, kan dette likevel følges opp med kompensatoriske handlinger fra Vaktas side, på tross av at kunden lenge er uvillig til å akseptere svaret som er gitt (2007: 24 – 26).

I samtalen under ser vi at dersom kunden først reagerer med tydelig overraskelse på å få avslag, noe som antyder tvil om avslagets berettigelse, og i tillegg gjentar sin forespørsel i en insisterende tone, kan dette få følger for hvordan Vakta gir sin respons.

Samtalen innledes med en presekvens, vist som eksempel 97, avsnitt 6. 4. 1: ”jeg har et problem jeg vet ikke om du kan hjelpe meg med det eller ikke”, fulgt av en innledende forklaring:

(190) (0302009)

10 K: (.) eh ::: jeg 'har en 'mo'biltelefon som jeg har 'mista,

11 (0.5)

12 P: \*eh ↓'ja.

Den lille pausen etter kundens forklaring om at det gjelder ”en mobiltelefon som jeg har mista” samt nølingen og det fallende tonefallet i Vaktas minimale respons kan tyde på at en negativ respons allerede er under forberedelse. Kunden fortsetter:

14 K: (.) og jeg 'ring:er,

15 (.) det er Tele'normobil,

16 og 'hver gang jeg 'ring::er 'dit,

17 så får jeg bare :::::: 'herlig mu'sikk,

18 (1.6)

19 P: \*ja:.

Pausen i linje 18 er lang. Slike ”silent pauses rather than filled pauses (um, er)” kan i følge Gibbons (2003: 88) oppfattes som en maktstrategi, markert nettopp ved fraværet av et tilbakekoblingssignal som ville ha vist at man lytter og er forberedt på mer. Når pausen til slutt brytes, er det i form av en uttrukket minimal respons med fallende tonefall (linje 19). Det signaliserer avvisning, snarere enn oppmuntring. Slik oppfattes det antakelig også av kunden som riktignok fortsetter å snakke, men nå mer nølende, med hørbar innpust og en innskutt liten latter:

20 K: (0.3) og: 'det er bare 'det .hhh heh hh.

21 så: jeg 'vet ikke om du kan hjelpe meg med 'det eller 'ikke,

22 for å få det 'sperra,

23 (1.4)

Utformingen av anmodningen kan kanskje tyde på at kunden selv kanskje vet at han ber om noe som er potensielt irrelevant, ved tillegget ”eller ikke” (linje 21). Samtidig kan den noe uvanlige ordlyden skyldes at denne kunden har en ikke-norsk bakgrunn, noe som fremgår av aksenten, delvis også av aksentueringen av ord.

En ny lang pause etter spørsmålet tyder på at noe er i veien. Svaret kommer da også som et direkte avslag, uten forklaring, og dermed i ansiktstruende form:

24 P: 'nei jeg 'får ikke 'hjelpa deg med 'det,

25 K: (0.2) du 'får ikke 'det?

26 P: (0.3) n.hhei,

Kundens gjentakelse av svaret i spørsmålsform (linje 25) uttrykker tydelig overraskelse, kanskje både på grunn av avslaget og av den direkte formen det har. Gjentakelsen kan dermed også være en anmodning om reparasjon. Avslaget bekreftes med et ”nei”, uten noen forklaring:

27 K: (0.2) 'ing (.) du 'får ikke gjort 'noen 'ting?

- 28 (0.9)  
 29 P: nei 'jeg fåkke 'gjort no (.) t,  
 30 eh :: du får 'ta kon'takt med opera'tøren din?

En ny gjentakelse med stigende tonefall og fremhevelsen av negasjonen med ”noen ting?” understreker den emosjonelle intensiteten som ligger i spørsmålet. En lengre pause følger. Kan Vakta ha registrert at svaret oppfattes som utilfredsstillende og at en utdyping eller forklaring er på sin plass? For nå følger et råd om å ”ta kontakt med operatøren din”. Det stigende tonefallet gir inntrykk av forbauselse, kanskje over at det skal være nødvendig å gi et slikt innlysende råd. Rådet burde for øvrig være overflødig, i og med at kunden allerede har forklart at han gjentatte ganger har prøvd å ringe Telenor (linje 14 – 17), men at han ikke kommer gjennom men bare får ”herlig musikk” til svar. Det er derfor han ringer politiet.

En pause følger, fulgt av kundens forklaring på hvorfor han hadde ventet et positivt svar og hvorfor avslaget forbauser:

- 31 (0.6)  
 32 K: (å) 'ja.  
 33 (0.2) fordi jeg ble 'overført til 'deg akkurat 'nå,  
 34 skjønner du.  
 35 jeg 'ringte 'tjueto seks seks nitti 'femti,  
 36 (0.8)  
 37 P: 'ja.  
 38 (0.5) det 'ble du 'nok.  
 39 for det er: 'eneste 'vi som 'er 'åpent for øyeblikket,  
 40 (0.8)  
 41 K: og 'hvor har jeg kommet (.) 'fram:[:  
 42 P: ['Sentrum,  
 43 (0.7)  
 44 K: 'sentrum 'hva for no?  
 45 P: (0.3) Poli'tista↑sjon,  
 46 (0.5)  
 47 K: 'o 'key.  
 48 (2.2)

Ut fra kundens forklaring (i linje 33-35) fremgår at han er blitt overført videre fra Grønland politistasjon, nummeret han har ringt. Det har han tolket som at skulle bli satt over til noen som kunne hjelpe ham med hans problem. Forklaringen kan dermed være en innledning til reparasjon. Etter nok en pause kommer da også en forklaring fra Vakta, om at ”det er eneste vi som er åpent for øyeblikket” (linje 39). Den påfølgende pausen tyder igjen på en utilstrekkelig forklaring. Den følges så av et direkte spørsmål om oppklaring, om hvor han er kommet frem.

Vaktas stigende tonefall i det han svarer ”Sentrum” signaliserer overraskelse over spørsmålet. En ny pause følger, igjen et tegn på at noe ikke stemmer. Kundens respons

innleder til ny reparasjon: ”Sentrum hva for no?” (linje 44). På nytt tilkjennegir det stigende tonefallet i Vaktas svar (”Poli'tista↑sjon”) at kundens spørsmål forbauser.

En svært lang pause på 2.2 sekund følger etter det som kan være kundens ”rejection finalizer”, et ”o key” med fallende tonefall (linje 47). Pausen kan tyde på at svaret likevel ikke er tilfredsstillende og at han kanskje venter en ytterligere forklaring. Så følger et siste spørsmål, igjen en anmodning om reparasjon, som om han ikke er sikker på at han har forstått riktig, kanskje i håp om en mer tilfredsstillende og kanskje også korrigeret forklaring:

49       så \*:.....: (0.6) jeg får bare 'ringe ::: null null:: null ni null null null?  
 50       P: (0.4) \*ja,  
 51       (0.7)  
 52       K: ja heh 'o 'key,  
 53       P: (0.2) 'fint 'det!  
 54       hei,  
 55       K: (.) 'ha det!

Pausen etter Vaktas bekræftende ”ja” i linje 50 signaliserer på nytt et utilfredsstillende svar. Nå følger likevel kundens ”rejection finalizer” i form av et ”ja o key” som samtidig er ispedd en liten latter. Latteren kan tolkes på to måter. Den kan vise vilje til ”trouble-resistance”, avslaget tas med godt humør, skuffelsen til tross. En annen forklaring er at den lille latteren uttrykker oppgitthet over ikke å ha fått forventet hjelp.

Det vi noterer i denne samtalen er ikke bare et fravær av høflighetsmarkeringer i avvisingen av kundens forespørsel om hjelp. Vi finner også flere ”silent pauses” som kan oppfattes som manglende samarbeidsvilje fra Vaktas side (Gibbons, se ovenfor). Den lange pausen etter kundens spørsmål i linje 21-22 kan også forstås som en ”noll-respons”, en ”frånvaron av overt responsbeteende”, et tegn på ”att B vägrar att svara; han erkänner inte A:s rätt att begära någon respons och/eller vill inte dela ansvaret för dialogens fortsättning” (Linell & Gustavsson 1987: 52).

Videre er det merkbart at Vakta forbauser seg over den andres uvitenhet, både om politiets prosedyrer (linje 39: ”for det er eneste vi som er åpent for øyeblikket”) og at heller ikke vet at han er snakker med en representant for Sentrum politistasjon. Ettersom han faktisk åpnet med å identifisere seg (”Politiet Sentrum”, i linje 1) så er hans forbauselse på dette punktet for så vidt berettiget. Men åpningshilsenen ble uttalt svært fort, og med vekt bare på det siste ordet, slik at kunden kan ha overhørt hva som egentlig ble sagt. Den påfølgende pausen (i linje 46) etter Vaktas svar er en bekræftelse på dette.



Når det imidlertid gjelder regler om politiets åpningstider og vaktordning er det lite sannsynlig at dette er like selvfølgelig for kunden som for ham selv. Drew har kommentert hvordan en slik ulikevekten i kunnskap mellom profesjonell og lekmann kan virke:

”The analytical dimensions associated with asymmetry of knowledge in institutional settings appear to be that by virtue of exogenous factors, participants do not share access to the same body of knowledge; and because that knowledge is consequential for some decision or outcome, this works to the disadvantage of the one who does not have access to it” (1991:25).

Et avslag fra politiet i en situasjon som denne er kanskje ikke overraskende. Hjelp til å sperre tapte mobiltelefoner er neppe en politisak. Det er også kanskje forståelig at Vakta irriteres over kundens fortsatte insistering på politiets hjelp, selv etter at et avslag er gitt.

Men samtidig kunne det forventes at avslaget ble gitt i en konvensjonell form som tar hensyn til svarets ansiktstruende virkning, iallfall som en beklagelse over at en ikke er i stand til å hjelpe. Kundens gjentatte uttrykk for overraskelse over avslaget (i linje 21, 25, 27 og 49) har jo dessuten sin forklaring, noe han opplyser om selv i linje 33 – 35: Han har forventet å få hjelp, fordi han har ringt politiet og ”blitt overført til deg nettopp nå”. Dermed legitimerer han sin forventning om å få hjelp. For kunden kan dermed det direkte avslaget oppfattes både som uvennlighet og manglende vilje til å hjelpe.

### **7.3.3 Blir motforestillinger hørt?**

Et gjennomgående trekk i samtaler der forespørsler fra kunden blir avslått, er at det likevel gis rom for kunden til fortsatt argumentasjon og utdypende forklaringer. Dersom kunden uttrykker skuffelse som følge av avslaget, følger Vakta opp på ulike måter som viser at skuffelsen er lagt merke til og til en viss grad blir tatt hensyn til. Dersom reaksjonen på avslaget tar en annen form, som et uttrykk for overraskelse eller kanskje også irritasjon, skjer det ingen annen oppfølging fra Vaktas side enn at avslaget blir gjentatt, men kunden gis likevel adgang til å argumentere videre for sin sak.

I begge tilfelle synes regelen imidlertid å være at avslaget opprettholdes. Gjentatte innvendinger eller nye initiativ fra kunden synes ikke å tas til følge, og virker ikke som om de endrer noe på Vaktas beslutning. Et viktig spørsmål er derfor om motargumentasjon blir hørt. Her gir mitt materiale grunnlag for å trekke to konklusjoner. Den ene er at kunden gis rikelig rom til utvidete responser, ut fra Linell & Gustavssons definisjon av hva en slik respons innebærer:

”En expanderad respons innehåller ett eget initiativ antingen 1) genom att föra in ett innehåll som uppenbart går utöver den minimale responsen på A:s föregående initiativ, eller 2) genom att mer eller mindre explicit uppmana till en respons i sin tur” (1987: 58).

En rekke eksempler i datamaterialet viser at på selv om et avslag er gitt, slipper kunden likevel til med nye initiativ som også krever respons fra den andre. Når et negativt svar er gitt, kommer altså kunden fremdeles til orde, både med innvendinger og ny argumentasjon.

På den annen side, på tross av kundens nesten ubegrensede adgang til å uttrykke motforestillinger i form av stadig nye utvidete responser, så viser det seg å være ganske annerledes vanskelig å påvirke et avslag når det først er gitt. Når Vakta har fattet sin beslutning synes hovedregelen å være at den blir stående, og at den opprettholdes til samtals slutt.

Under følger det eneste eksemplet som jeg har vært i stand til å finne hvor Vakta til slutt omgjør sitt opprinnelige avslag, som direkte resultat av begrunnede innvendinger fra kunden. Første del av samtalen er tidligere brukt som eksempel 131, (avsnitt 6.6), for å vise hvordan kunden ofte tar en pause når innledningsdelen av samtalen er avsluttet, som for å overlate initiativet til den andre (linje 8):

(191) (0409018)

5 K: (0.3) jeg er blitt 'frastjålet 'veska mi: me:d mo'biltelefonen min,  
 6 P: ja'ha,  
 7 K: (0.2) og 'så:::::::::: vil jeg 'gjærne få 'sperra mo'biltelefonen?  
 8 (0.9)  
 9 P: ja,  
 10 'då må du (0.2) 'ta kon'takt me::::d mo'bilabonnten 'din!  
 11 (0.6)

Innledningen følger et forventet mønster, der kunden åpner med å presentere seg og så gir en kortfattet innledning ”blitt frastjålet veska mi med mobiltelefonen” (linje 5). Vakta lytter og gir en minimal respons (linje 7) med stigende tonefall, en oppfordring til mer informasjon. Den kommer i linje 8: ”Vil gjerne få sperra mobiltelefonen”. Etter en pause kommer Vaktas avslag i direkte form: ”då må du ta kontakt med mobilabonnten din”.

En pause følger, før kundens respons, en innvending med enfatisk tonefall:

12 K: 'ja men det jeg har 'sperra:::: (.) abonne'mentet!  
 13 P: (0.2) ja of'key.  
 14 K: [(.) jeg vil 'spærre (.) tele'fo↑nen '↓jeg.  
 15 P: (0.3) Ja..  
 16 K: (sant) det 'gå an å 'gjøre hvis du !har det 'nummeret som 'står på !esken?  
 17 (0.7)  
 18 (.) jeg 'kjøpte tele'fonen den (var) ganske !ny skjønner du.  
 19 P: (0.3) 'ja;,  
 20 akku'rat.

Så langt synes kunden å ha oppklart en misforståelse. Det er selve telefonen hun vil ha sperret, ikke abonnementet. Vakta gir en ny instruksjon:

- 21 P: (0.4) men 'då må du:: >komme ned og så må du< 'anmelde det,  
 22 K: (0.4) nei men jeg !har 'anmeldt det,  
 23 P: (0.3) du 'har vært nede og 'anmeldt det [XX byen?  
 24 K: [jeg 'har 'anmeldt det i,  
 25 det var i (0.6) ((stedsnavn slettet)) det 'skjedde da,  
 26 (0.6)

Vaktas instruks får et uventet svar: Tyveriet av telefonen er allerede anmeldt. Et innskutt spørsmål (linje 23) avklarer misforståelsen: Anmeldelsen har skjedd på feriestedet der tyveriet skjedde.

- 27 P: 'det er o'key,  
 28 men 'da skal 'de ha 'sperra tele'fonen?  
 29 K: (0.6) eh::: da skal !de gjøre det 'der 'oppe?  
 30 P: (0.4) i 'hvertfall,  
 31 'sånn: rutine vi har 'her når 'vi tar i'mot 'anmeldelse,  
 32 'fyller vi ut et 'skjema som 'går di'rekte te:::eh mo'bilabonnten din,  
 33 med et 'anmeldelsesnummer på,  
 34 og da 'sperrer de 'alt som !er,

Vaktas utfyllende kommentar om at telefonen da må være sperret allerede følges av en pause før kundens respons (linje 29), noe som kan tyde på et utilfredsstillende svar. Så følger en gjentakelse, med stigende tonefall og enfatisk trykk, et tegn på affekt, kanskje overraskelse, over svaret (Svennevig 2004: 505). Vakta følger opp med en detaljert forklaring av hvorfor hun går ut fra at telefonene allerede er sperret, med henvisning til politiets prosedyrer:

Vaktas forklaring følges av en ny innvending fra kunden, igjen med tegn på affekt:

- 35 K: (0.3) jamen ehm jeg 'hadde jo ikke 'med meg den 'esken og det 'nummeret 'da!  
 36 (0.9) jeg 'bor jo i 'Oslo!  
 37 (0.4) jeg var jo på en 'ferie,  
 38 heh i (0.4) ((stedsnavn slettet))!  
 39 P: (0.5) Ja o'key.  
 40 men då må du nesten ta kontakt med (0.6) ((stedsnavn slettet)),  
 41 for då har da 'vet ikke 'jeg,  
 42 hvis ikke 'saken ble sendt 'hit,  
 43 (0.7)

Pausen tyder igjen på at kunden finner svaret utilfredsstillende. En aksept synes likevel å ta form, riktignok fulgt av en ny utvidet respons i form av et spørsmål:

- 44 K: 'o ↓'key.  
 45 (.) sk jeg må m:en (0.3) (men man skal) jamen) det >må jo gå an å <  
 46 gjøre det over telefon eller?  
 47 (1.3)  
 48 P: jamen 'har 'du 'saksnummeret da?

49 K: (0.5) jeg 'har eh::: ja den 'lappen,  
 50 den 'har jeg sikkert 'oppe,  
 51 (1.0) men eh::: me:::d 'saksnummeret og 'hvem som er 'saksbehandler og 'sånne ting,

Pausen i linje 47 tyder på at Vakta finner det vanskelig å svare. I stedet følger et nytt innskutt spørsmål om saksnummer, som får positivt svar. I det Vakta begynner å stille et nytt spørsmål, bryter kunden imidlertid inn med utfyllende informasjon:

55 K: [ ( ) jeg 'trodde at det bare var å 'dra på eh en  
 56 poli'tistasjon > skjønner du og så få < 'sperra tele'fonen!  
 57 (0.5) sånn at de ikke kan får brukt (0.6) tele'fonen 'med et 'annet simkort 'li for eksempel,  
 58 (1.1)  
 59 P: 'ja: altså vi må [(altså få abonnementet) men

Den lange pausen i linje 58 kan tyde på at Vakta er usikker på svaret. I det hun begynner å gi en instruks (linje 61), avbrytes hun av nok en innvending:

60 K: [(men ) 'det sperrer man jo bare ved å  
 61 ringe til (1.0) abonnen 'eller (0.4) til eh 'tele 'to,  
 62 som 'jeg 'hadde da.  
 63 (1.1)  
 64 P: ja: 'akkurat.  
 65 bare 'vent litt.  
 66 Skal jeg bare finne et skjema.  
 67 Bare 'hold 'linja.

Etter et halvt minutt ventetid er Vakta tilbake:

70 P: ha'llo ja,  
 71 K: (0.6) ja,  
 72 P: (0.3) var det tele 'to du hadde?

Herfra foregår så den videre samtalen på kundens premisser. Hun får til slutt hjelp med å sperre mobiltelefonen, det hun ba om i utgangspunktet. Det interessante er imidlertid at det først skje etter flere gangers henvisning til andre instanser. Her er det bare kundens direkte kunnskapsovertak om sakens faktiske forhold som hindrer at den opprinnelige avvisningen blir opprettholdt.

I denne samtalen viser det seg altså – ved at kunden fastholder sin forståelse av situasjonen – at Vakta har feiltolket den andres ærend. Det indikerer at dersom et avslag fra Vakta blir fattet på feil grunnlag og kunden prøver å korrigere dette i den følgende samtalen, trengs det grundig forhåndskunnskap om saksområdet og en høy grad av utholdenhet for at argumentasjonen skal vinne frem. Uten samme kunnskapsovertak og pågåenhet som kunden i eksemplet over viser seg å ha – noe som neppe er vanlig når en ringer politiet for å få hjelp – kan det være altså være problematisk å nå frem med sin argumentasjon, når den andres beslutning først er fattet. Det tyder på dersom et avslag oppleves som urimelig eller fattet på

feil grunnlag, kan strategisk dominans fra Vaktas side føre til at kundens motforestillinger ikke når frem. I så fall risikerer kunden å ikke bli hørt med sitt egentlige ærend.

#### **7.4 Konfliktdemping og konflikt**

En avvisning eller et avslag kan i mange tilfelle føre til sterke reaksjoner fra kunden og uttrykk for misnøye, irritasjon eller sinne. Ikke minst kan dette skje dersom en ringer politiet for å få hjelp med et problem som er viktig for en selv. En avvisning i et slikt tilfelle kan oppleves både som uventet og uberettiget, som et tegn på manglende velvilje og som brudd på forventningen om å få hjelp. På linje med andre serviceinstanser som drosjer og ambulanser er jo politiet nettopp en tjeneste som forventes å ”være der for deg” når du trenger det. Dermed vil en høy grad av forventning til å få hjelp når du selv oppfatter deg som berettiget til det, resultere i en desto sterkere skuffelse dersom hjelpen avslås (Drew & al. 2006). Et avslag som oppleves som urettmessig kan også utløse sterke følelser, noe som igjen kan føre til konflikt.

En velkjent konfliktdependende teknikk i slike tilfelle er ”å legge seg flat” overfor den andres innvendinger og tilkjenne at en forstår og aksepteres den andres reaksjon. Dette er også en strategi som anbefales av Braithwaite & al.: “The research evidence shows that police officers can contribute to more harmonious interactions with members of the public by adopting an approach which is largely conciliatory” (1998: vi). Følgende eksempler gis på hvordan en kan uttrykke støtte og forståelse av den andres situasjon:

“Supportive statements include those which demonstrate empathy for the citizen (e.g., ‘I realise this is very upsetting for you’), appreciation for or acceptance of the citizen’s position (e.g., ‘you did the right thing’), or identification with the citizen (e.g., ‘I’ve been in a similar position myself’)” (Ibid.: 28).

Slike og liknende utsagn sies å vise at ”the officer values and legitimises the citizen’s position” (Ibid.: 17). Videre understrekes det hvordan

”the use of supportive statements should not be viewed as a ‘weak’ strategy, but rather as a clever one. Officers who used such an approach were more likely to resolve a situation without it escalating into abuse or physical altercation” (Ibid.: 29).

Vi finner flere samtaleeksempler som viser at uttrykt støtte og forståelse overfor kunder i affekt kan ha en dempende effekt på sinne og aggresjon. Det er imidlertid ikke alle blant politivaktens representanter som er like villige til å bruke samarbeid som taktikk. I det følgende skal vi se nærmere på politiets ulike strategier overfor misfornøyde kunder og hvordan det kan påvirke samtalens videre utvikling.

### 7.4.1 Konfliktdepende strategier

I det følgende eksemplet anes muligheten for en spirende konflikt allerede i samtals innledende fase, der kunden etterlyser tilbakemelding på anmeldelsen av et innbrudd:

(192) (0110010)

- 8 P: Altså det kan også 'ta:: to tre uker men,  
 9 jeg kan godt 'sjekke,  
 10 >skal vi se< \*eh::: 'hva var 'anmeldelsen 'på?  
 11 K: (0.4) Det var et (.) innbrudd hh (.) i noen lo\*kaler,  
 12 hhhhh  
 13 P: 'ja og du (.) >fikk det ikke< du fikk ikke noe 'anmeldelse:::,  
 14 K: (0.3) 'neida for 'jeg::: jeg jeg 'ringte da det:: hadde 'skjedd,  
 15 men: da var det 'ingen (.) som hadde tid til no,

Kundens opplysning om at ”ingen hadde tid til no” antyder en underliggende misnøye som

Vakta neppe kan unngå merke seg. Hun går for å undersøke. Etter så lang ventetid at opptaket tar slutt og et nytt opptak starter vender hun tilbake med negativt resultat:

(193) (0110011)

- 3 P: Jeg 'finner 'ikkeno her,  
 4 jeg finner jeg 'bare en 'eldre sak fra (.) fra år 'to 'tusen,  
 5 K: Mhm,  
 6 P: .hhh så ellers er det ikke 'lagt inn eh:::

For å løse kundens problem (som har med forsikringen å gjøre) kommer Vakta med et forslag, der den forventede ulempen ”sukres” med en forespeilet fordel:

- 12 P: hvis du 'kommer hit og 'anmelder det så blir det 'tatt imot en  
 13 'an[meldelse  
 14 K: [Ja.  
 15 P: o[ver  
 16 K: [(men jeg)  
 17 P: og da får du 'anmeldelsesnummeret (0.2) dir'ekte,  
 18 .hhh  
 19 K: jeg 'var jo 'borte og 'anmeldte en 'sak her for:: om::: det var en pri'vatsak det var noen  
 20 hadde 'kræsjet med 'bilen min og det 'tok så mange 'timer at 'det har jeg 'faktisk ikke  
 21 'tid (her),  
 22 i (denne herre) 'sammenhengen .hhh,

En motforestilling antydes allerede mens Vakta snakker ved kundens overlappende ”men jeg”

(i linje 16), noe Vaktas hørbare innpust i linje 18 også kan tyde på at hun har merket. Så følger kundens respons, nå i en ganske opphisset tone som viser at svaret er utilfredsstillende, han har ”faktisk ikke tid”. En kort diskusjon følger om muligheten for å løse problemet på en annen måte. Vakta konsulterer kolleger og kommer tilbake etter litt venting:

- 36 P: nei vi syns at eh det at du 'nesten må 'møte opp per'sonlig her,  
 37 (0.2) men eh som s \*det er 'veldig stor eh:::

- 38 K: [ˈja:  
 39 >det er helt< 'meningsløst,  
 40 i 'min i og med at det 'e:r :::eh hh .hhh  
 41 P: men (alt [ )  
 42 K: [ja jeg 'hakke !tid til det for å si det 'kort og 'godt og:: og:: !dere,  
 43 (som) >det hadde vært 'innbrudd 'her < jeg 'ringt til dere,  
 44 dere hadde ikke 'tid til å komme !hit,  
 45 .hhh [ ( )

Vaktas forsøk på dempe det ansiktstruende svaret som griper tydelig inn i hans handlingsfrihet ("du nesten må møte opp personlig her") får en tydelig affektiv reaksjon. Det viser både av valget av adjektiv og forsterkende adverb i linje 39 ("helt meningsløst") og av de oppstykkede setningene, den hørbare pusten og det enfatiske trykket på "dere" og "hit" i linjene 42 og 44. Som alternativ løsning foreslår Vakta at han avventer at hans innsendte anmeldelse er registrert, men informerer om at også da vil han måtte vente på svaret:

- 66 P: sh det 'bruker å 'ta litt 'tid så så hvis du > 'drøyer litt så kan du< 'ringe til'bake  
 67 og 'se om vi 'finner det 'da,  
 68 men eh (0.9) .eh::: det kan 'ta et 'par tre 'uker fra 'saken er regis'trert 'til du vil 'motta  
 69 det::: 'det s be'kraftelsen !på det,

Mens kunden begynner å innse at det eneste som kan få ting til å skje raskt er et personlig fremmøte på stasjonen, er han fremdeles ikke beroliget:

- 93 K: så det blir liksom mye,  
 94 .hhh[hhh  
 95 P: [ja,  
 96 K: formaliteter som [( )  
 97 P: [så så for du vet at eh vi har jo 'døgnåpent her ikke sant,  
 98 og og hvis man kommer eh litt andre heheh åpningstider enn sånn eh  
 99 (0.2) 'midt på 'formiddagen,  
 100 K: ja,  
 101 P: så skal det være en 'relativt 'smal 'sak å få regis'trert en sånn sak,  
 102 K: \*Ja,  
 103 P: (0.6) Så::: (1.3) da er det gjort i løpet av::: 'ti minutter ikke [sant,  
 104 K: [( )  
 105 P: så har du 'saksnummeret og 'alt bare å,  
 106 be'kraftelsen med deg 'ut hvis du 'ønsker det,

Med kundens klage i linje 93-96 som stikkord griper Vakta raskt anledningen til å fremstille situasjonen i et positivt lys, med fremheving av alle de fordelene en døgnåpen publikumsvakt gir. Samtidig motvirker hennes egen uformelle stil ispedd litt oppmykende latter (linje 98) den negative klangen i innvendingen hans om "mye formaliteter". Til slutt avrunder hun med en høflig formulering: "Hvis du ønsker det", i linje 106. Det snur stemningen:

- 107 K: Ja da,  
 108 men det er jo ingenting er bedre enn det men,

Herfra går samtalen over til å dreie seg om oppfølgingen av en annen sak og status for den, inntil kunden selv vender tilbake til den eventuelle anmeldelsen av innbruddet:

- 158 K: 'når på 'dagen eller 'når på 'døgnet er det raskest ( )?  
 159 P: Eh::: er det (bare ) men de 'dårligste tidene er sånn som::: eh::: 'mandager ikke sant,  
 160 Og::: formiddagen men .hhh,  
 161 kommer du::: litt 'senere på 'kvelden for eksempel,  
 162 altså eh åtte ni tiden så 'pleier det å være mindre men jeg kan jo  
 163 aldri 'love for så 'plutselig så skjer det no ute som gjør [at=  
 164 K: [jaja.  
 165 P: =det er mye å gjøre her 'inne .hhh,  
 166 men akkurat sånn:: 'midt på 'formiddagen,  
 167 er det 'mye å 'gjøre.  
 168 K: [Mhm.  
 169 P: [Tidlig på morningen også er greit.  
 170 altså 'kommer du eh halv 'åtte ikke sant .hhhh om 'morgningen så .hhh går det 'relativt 'kjapt,  
 171 K: ja.  
 172 P: men ikke sånn 'midt på formiddagen,

Advarselen om ”ikke sånn midt på formiddagen” minner imidlertid kunden på sin tidligere dårlige erfaring:

- 173 K: \* ja eh da jeg da jeg 'var her med denne 'bilen eh så 'satt jeg der i 'timesvis,  
 174 P: ja,  
 175 nei det blir håp[løst.  
 176 K: [da eh blir det sånn,  
 177 P: (0.7) Så det[::  
 178 K: [da blir det sånn 'litt for 'mye 'tid,  
 179 P: jada,  
 180 det skal du ha full forståelse for,  
 181 men eh::: litt 'utenom eh 'vanlige sånn rushtider så::,  
 182 så pleier det å gå 'relativt 'kjapt,

Vaktas fulle støtte til hans kritikk av den lange ventetiden (”håpløst”, ”full forståelse for”), samt den gjentatte anbefalingen om å komme ”litt utenom vanlige rushtider”, gir uttelling.

Kunden avslutter samtalen i en meget vennlig tone:

- 183 K: .hhh Yes nei men da 'ser jeg om jeg 'hører no 'fra dere hvis 'ikke  
 184 så får jeg ta jeg meg en tur bort,  
 185 sånn en eller annen eh::: 'tid i morgen.

I utgangspunktet er dette en samtale som lett kunne ha endt i en ganske annerledes tone, med sinne og frustrasjon fra kundens side. Først får han et negativt svar på forespørselen om anmeldelsen er registrert og blir forespeilet en enda lengre ventetid (”kan ta et par tre uker” i linje 68). Samtidig har han allerede en gang tidligere opplevd å bli avvist (”jeg ringte da det hadde skjedd men da var det ingen som hadde tid til no”, linjene 15 – 16). Det han så blir bedt om å gjøre er å komme på politistasjonen for å anmelde den nye saken personlig, noe som er



en trussel mot eget ansikt, her i form av pålagt tidsbruk, og også noe han allerede har dårlig erfaring med ("var borte og anmeldt en sak", "tok så mange timer at", i linjene 19 – 20).

Likevel ender samtalen i full harmoni. Det skyldes antakelig først og fremst at Vakta gjennomgående bruker samtaleteknikker som demper hennes egen dominerende posisjon, "speech attributes that may make speakers seem less powerful" (Gibbons 2003: 88), noe som igjen fremhever samtalepartneren og gjør ham tilsvarende mer betydningsfull. Blant dette er bruken av dempere (altså, nesten, sånn, bare), nøling og uttrukne lyder (eh, så så, eh:::), usikkerhet eller vaghet: "de dårligste tidene er sånn eh mandager ikke sant", i linje 159, og "litt utenom eh vanlige sånn rushtider så::: ", i linje 183. Bruk av lange setninger og mange ord til å utforme budskapet kan også oppfattes som bevisst neddemping av egen maktposisjon og dermed vilje til å gjøre den andre til lags, på en ganske annen måte enn om hun hadde uttrykt det samme i en mer direkte og dynamisk form og i ordknappe vendinger.

Vi ser også hvordan det uformelle språket bevisst toner ned det institusjonelle preget (for eksempel "hvis du drøyer litt" i linje 66). Anmodninger formuleres også slik at kundens valgmulighet fremheves ("hvis du kommer hit" i linje 12, "hvis du ønsker det" i linje 106). Samtidig forebygges eventuelle senere klager ved forbeholdet i linje 162 – 163: "kan jo aldri love for så plutselig så skjer det no ute som gjør at". Videre deltar Vakta til slutt helhjertet i kundens kritikk av den lange ventetiden han tidligere har opplevd med støttende uttrykk som "det blir håpløst", i linje 177 og "det skal du ha full forståelse for", i linje 182.

I den følgende samtalen ser vi nok et eksempel på hvordan uttrykt forståelse for kundens problem og støtte til dennes oppfatning av situasjonen har en konfliktdempende virkning. Henvendelsen gjelder politiets manglende tilstedeværelse under rakettoppskytingen under nyttårsfeiringen. Kundens malende beskrivelse av hvordan beboerne opplever situasjonen ("det som pågår er så å si krig oppi der, hver eneste nyttårsaften") munner ut i følgende spørsmål:

(194) ( 0631011)

37 K: nei du::: vi 'lurte liksom på::: om 'om poli'tiet på  
38 'ett eller annet tidspunkt har 'tenkt å 'ta tak i 'dette her?  
39 (1.2)

Den nokså lange pausen følges av en rekke presekvenser fra Vakta som forberedelse til avslaget som til slutt må gis:

40 P: ja det 'bli::: r det som 'skjer det er at vi 'har jo 'masse  
41 ekstra (ut) rykkelser 'ute på 'nyttårsaften,  
42 K: (0.3) Mhm,  
43 P: 'ekstrabe'manning,

- 44 K: (0.2) hhja.  
 45 P: (.) og 'folk som (er utkalt 'på) de de går 'på:..... (0.5)  
 46 'før (0.2) selv'følgelig dette her be'gynner å skje.  
 47 K: (0.2) mhm,  
 48 (0.8)  
 49 P: men::::: det er jo en::: 'natt som er for'ferdelig 'hektisk,  
 50 og der det skjer 'mye rundt for'bi i 'hele 'byen.  
 51 K: (.) ja (XXX),  
 52 P: og de 'prøver å 'dekke opp 'alle 'områdene,  
 53 (.) 'kjøre 'innom er det skal 'skje og de 'prøver å slå 'ned (.) på på 'oppskyting og 'alt som 'er,  
 54 (0.9) men: eh de de 'har nok ikke an'ledning til 'stående 'vakthold,  
 55 (.) 'oppe på (1.0) ((stedsnavn slettet)).

Som en kan forvente markerer ikke dette avslaget slutten på samtalen, der konfliktnivået gradvis opptrappes:

- 93 K: men 'er (0.2) 'er man i det hele tatt 'klar over hvor 'ille det 'er der?  
 94 P: (0.6).hhhh altså det er ek'stremt 'ille over 'hele 'byen,  
 95 K: (0.2) ja,  
 96 P: (0) vi har vi har 'oversikt,  
 97 (.) men eh vi har heh (0.5) .hh 'her som 'andre plasser,  
 98 be'grenset med res'surser [som vi=  
 99 K: [mhm,  
 100 P: = (er nødt til å) for'holde oss til,  
 101 og da får vi bare gjøre det beste ut av [situa'sjonen,  
 102 K: [(lang pusting)) (sånn er det) ,

Flere ganger foreslår Vakta følgende løsning:

- 159 P: men det 'e bare å 'ringe,  
 160 i 'morgen 'kveld og så 'utarter det seg full'stendig og \*d::::: det er helt (0.2) 'krise og  
 161 'kaos der og 'folk er 'livredde og\*::::: (0.6) så 'ring!

Til slutt forespeiler kunden en sannsynlig konsekvens av politiets manglende oppmøte:

- 242 K: [ja (.) for'di ikke sant at dette her 'går til det (m) 'blir en eller annen 'brann,  
 243 P: mhm,  
 244 K: og da:.....,  
 245 da 'skjer det noe alt[så =  
 246 P: [ja,  
 247 K: = men 'da er det liksom litt 'sent,  
 248 P: (0.2) mhm,  
 249 (0.3) ((utpust))  
 250 K: 'syns i 'hvertfall 'jeg og en del 'andre!  
 251 heh [heh heh

På dette punktet er kunden såpass oppgitt at hun begynner å le, kanskje som et uttrykk for vilje til ikke å la seg knekke av omstendighetene, se Jeffersons ”troubles-resistance” (1984: 346). Nå inntreffer imidlertid også det Jefferson har observert som et ”recurrent phenomenon”, nemlig at ”a troubles-teller produces an utterance and then laughs, and the troubles-recipient does not laugh, but produces a recognizable serious response” (Ibid.) For nå gir Vakta opp å forsvare sitt eget standpunkt og gir i stedet kunden full støtte:

- 252 P: [ja jeg er 'helt 'enig med 'deg,  
 253 [så=  
 254 K: [ja heh heh,  
 255 P: så jeg 'mener jo selv'følgelig det at '(fyrverkeri) burde ha 'vært for'budt,  
 256 for den nor'male mannen i 'gata å 'skytte 'opp,  
 257 (0.7)  
 258 K: det er i 'hvertfall::: mye 'tettbebygd 'område!  
 259 P: ja.  
 260 (0.8) ((pusting))  
 261 det:::: har 'aldri vært sånn 'go kombina'sjon med alko'hol og 'fyrverke[ri,

Vaktas uttalte enighet med kundens oppfatning av situasjonen virker som olje på bølgene. Stemningen snur. Kunden roer seg raskt ned, og samtalen går mot slutten. Høflighetsfraser utveksles og kunden avslutter med å takke for hjelpen.

Overfor utradisjonelle kunder i sterk affekt kan en annen konfliktdependende strategi rett og slett være lydhørhet, sammen med utvisning av vanlig høflighet og respekt (mer om dette under 8. 5). Aksept av fremstillingen av en vanskelig situasjon kan i seg selv være et middel til å dempe uro og aggresjon. Dette fremheves av Braithwaite & al. (1998: vi), som viser til hvordan en forsonlig ("conciliatory") og aksepterende holdning fra politiets side kan roe personer i affekt. En anbefalt holdning er å vise seg åpen og villig til å lytte, med utvist respekt for de ønsker og synspunkter den andre måtte ha.

"The key finding of the field studies is that officer behaviour which 'legitimises' the position of the citizen - that is, where the officer 'supports' and 'accepts' the citizen - is more likely to result in reduced levels of conflict during an officer-citizen interaction" (Ibid.: 24).

I det følgende eksemplet synes det nettopp å være Vaktas evne til å ta den andre parts perspektiv og behandle henvendelsen på en respektfull måte som får samtalen til å avrundes med et høflig "tak skal du ha", på tross av at kundens noe utradisjonelle anmodning blir møtt med gjentatte avslag. Samtalen åpner på følgende måte:

(195) (0410016)

- 3 K: (0.3) N'ja.  
 4 de 'skjønner 'det at,  
 5 (.) jeg 'ringer fra n 'Trond'hjem!  
 6 P: (0.4) ja,  
 7 Trondhjem,  
 8 K: (0.4) (to) 'Trondheim!  
 9 e (X X)  
 10 P: (0.5) 'ja,  
 11 K: (.) Æ '↓bor ↑her!  
 12 (1.7) ((adresse slettet))  
 13 P: h↓'ja:.  
 14 K: (0.3) og så e det u utsatt for non 'narkomane utpå 'natta med (0.2) !sky:te'våpen!  
 15 P: (0.9) Ja: men::: >nå er du kommet til< '↑Os↓lo.  
 16 K: (.) 'ja:::a men blitt 'satt !over,

- 17 P: (0.4) 'ja,  
 18 (0.5) 'fra 'Trondhjem til 'Oslo?  
 19 K: (0.3) nei 'jeg ble 'satt over på 'telefonnummeret 'her!  
 20 P: (0.3) 'ja,  
 21 K: to tre tre seks (0.2) fire to to åtte.  
 22 P: (1.0) 'ja.,  
 23 K: (0.2) (de dem sett meg) over til 'dokker.

Vakta resignerer og åpner høflig for å ta imot kundens ærend:

- 24 P: (0.2) ja 'det ↑kan '↓godt hende.  
 25 Men eh:::: 'hva kan jeg 'hjelpe 'deg med 'da.

Kunden gir en oppstykket og til dels utydelig beretning som munner ut i en forklaring:

- 42 K: Jeg har 'anmeldt 'sak og men 'ikke fått 'svar.  
 43 P: (0.5) Nei.  
 44 men da 'må du nesten 'ta 'kontakt med 'Trondhjem altså.  
 45 Når dette 'gjelder et 'forhold 'i 'Trondhjem!  
 46 K: (0.3) Ja [men] ,  
 47 P: [det 'nytter ikke å 'ringe 'politi i 'Os[lo,  
 48 K: [ja men 'nei vi det er jo 'dem som har 'satt mæ  
 49 'over til 'dokker!  
 50 P: (1.1) nei det > '\*tviler jeg på <  
 51 K: Det 'e det det æ si æ 'ringe 'politi i 'Oslo.  
 52 P: (0.7) Det var 'du som 'ringte 'politi i 'Oslo.  
 53 K: (.) 'nei.,  
 54 (0.3) 'dem har 'satt meg 'over til det 'numme[ret ( )  
 55 P: [hvorfor 'det?  
 56 K: (0.6) to tre tre seks fire to to åtte.  
 57 (1.4) Dem har 'satt meg 'over til 'dokker.

Deretter følger en liten oppklaringsrunde, som til slutt viser hva kunden mener med ”dokker”:

- 65 K: (0.4) Det her e e 'Direktoratet,  
 66 (0.2) 'Poltidirektoratet,  
 67 P: (1.2) som !du skulle snakke med [men  
 68 K: [ja.  
 69 P: men nå 'da har du komme::t 'da har du kommet !feil.

I den videre samtalen prøver Vakta å forklare at politiet i Oslo ikke kan hjelpe, i et avslag som munner ut i et saklig argument:

- 74 P: (0.3) Men eh::::: \*hva i \*de de !vi kan ikke få 'gjort no::  
 75 med 'saken 'din 'vi altså når det 'gjelder 'Trondhjem!

Avslaget opphisser kunden som protesterer:

- 79 K: Men jeg 'har ikke en menneskerett å få 'fred og 'sov om 'natta!  
 80 P: (1.0) Jo !det er det!  
 81 K: (0.3) Ja 'hvor skal jeg 'henvende meg til [(for å få )  
 82 P: [da må du 'henvende deg til  
 83 'Trondhjem poli'ti[kammer,  
 84 ['vi i 'Oslo fårke gjør noe med det

Kunden avbryter, nå i sterk affekt:

- 85 K: [jamen 'nei jeg 'får jo ikke 'hjelp der!  
86 dem har 'holdt på i !tre !år og !åtte !måne.

Kritikk overfor kolleger får ikke respons. I stedet begrunnes denne gangen avslaget med et rasjonelt argument, som faktisk får gehør:

- 92 P: 'Vi fårke gjort no for 'deg i Trondhjem (0.2) fra 'Oslo!  
93 (0.4) 'Vi kanke 'sende en poli'tibil fra 'Oslo til 'Trond[hjem!  
94 K: [nei 'det skjønn æ det 'skjønn æ.

Etter en liten diskusjon frem og tilbake får kunden en idé, og ber om å få snakke med politidirektøren:

- 131 K: men 'du går det an at hun 'Killengreen å få å få snakke med !hu littegrann?  
132 P: (0.8) 'Killengreen?  
133 K: ja,  
134 P: Hu er 'opptatt i dag!  
135 K: (0.2) men da men 'du vil du 'be a 'ring meg da!  
136 P: (0.2) 'nei !det 'går ikke.  
137 K: (0.2) det !går ikke 'det?  
138 P: nei dess 'verre,  
139 K: (0.3) å!  
140 (0.6) nei [vel  
141 P: [hu tar vel ikke sånne (.) private tele'foner tror jeg,

Den siste setningen får en affektiv reaksjon:

- 142 K: (0.5) Nei jeg 'vet ikke æ, =  
143 P: nei.  
144 K: = det jeg er jo et 'menneske jeg og,  
145 i sammen med alle de andre menneskan i verden.  
146 Jeg har jo like mye 'menneske'rett æ som eh::::: 'bor i Norge og 'e 'norsk!  
147 (0.2) (ikke var [for det)  
148 P: [Selv'følgelig har du det!  
149 K: Ja visst 'po[kker har jeg det!  
150 P: [men >det er ikke noen< !menneskerett å snakke med Ing 'Ingelin 'Killengreen!

På nytt aksepteres rasjonaliteten i argumentet. Kunden lar emnet falle. Men spørsmålet gjenstår:

- 151 K: Ja men !hvor 'hvem skal æ 'henvende meg te?  
152 P: (0.7) Te te til eh::::: poli'timestern i:::: 'Trond↑hjem [↓da.  
153 K: [Nei 'han fårkje 'snakk med!  
154 (0.7)  
155 P: [nei.  
156 K: [fårkje 'snakk med 'han.  
157 P (0.5) Nei 'han får du ikke 'snakke med.  
158 K: Nei.  
159 P: 'Du::::: 'nei m:en ((stotrer))  
160 K: Dem 'neker meg å 'snakk med !han.  
161 P: >men 'hvorfor 'det?<  
162 K: (0.6) 'jeg 'vet itj!

- 163 P: (0.6) nei,  
 164 K: (0.3) Nei og så 'trur dem 'ikke på 'det jeg 'sir.  
 165 P: nei.  
 166 (0.7) Men du får 'nesten 'ta opp detta i 'Trondhjem det er 'lite vi i Oslo får 'gjort 'med 'det!  
 167 (1.0)  
 168 Be'klager!  
 169 K: (0.5) Men det er jo 'dom som har 'satt meg over til 'dokker da!  
 170 P: (0.4) Ja,  
 171 (0.4) men det er 'greit.  
 172 (0.2) for da 'nå har jeg gitt deg svar [da.  
 173 K: [ja 'greitt,  
 174 takk skal du ha,  
 175 P: greitt det,  
 176 K: mhm,  
 177 P: hei,

Denne gangen ser vi av kundens ”rejection finalizer” (se 7.3.1) at avslaget aksepteres, først i form av et ”ja greit”, deretter fulgt av ”takkt skal du ha”.

Forklaringen på at kunden til slutt avfinner seg med situasjonen og avslutter samtalen i høflige former kan være så enkel som at på tross av avslaget, blir hun møtt med høflighet og tatt på alvor med sitt ærend. Både Vaktas gjennomgående saklige argumentasjon for hvorfor hun ikke kan hjelpe, og kanskje særlig fordi hun til slutt beklager det (i linje 168), kan i seg selv bli oppfattet som en positiv respons av den andre. Det kan igjen skyldes at denne måten å bli behandlet på skiller seg fra den erfaring hun så langt har hatt med politiet. Det gjør hun selv to ganger klart uttrykk for det, først i linje 84-85: ”jamen 'nei jeg 'får jo ikke 'hjelp der! dem har 'holdt på i !tre !år og !åtte !måne”, deretter, i linje 164: ”Også 'trur dem 'ikke på 'det jeg 'sir”, det siste kanskje det som blir opplevd som mest frustrerende.

I denne samtalen er det kanskje nettopp Vaktas høflige måte å forholde seg til kunden og hennes problem på som bekrefter overfor den andre at hun blir hørt og respektert. Dette synes å være nok i seg selv til at hun faller til ro og aksepterer det svaret hun får. Det må igjen bety at formen et avslag får kan være like viktig som det faktum at det blir gitt.

## 7.4.2 Når situasjonen tilspisser seg

Som eksemplene over viser, kan bevisste samarbeidsstrategier fra Vaktas side dempe en spirende konflikt. Imidlertid, overfor kunder som gjentatte ganger nekter å gi seg, hender det ikke sjelden at Vakta heller velger å ta igjen. Som i følgende samtale fra nyttårsaften, der kunden insisterer på politiets hjelp til å løse en pågående konflikt: En nabo hevder å ha fått en rakett skutt inn i stuen sin. Vakta avslår å hjelpe, med følgende begrunnelse:

(196) (0301039)

- 65 P: noe :: det ikke no,  
 66 (.) det 'er i utgangspunktet 'ikke no poli'tisak!

Kunden gir ikke opp og argumenterer videre. Vakta gjentar avslaget og forklarer hvorfor:

80 P: for det :: vi 'blander oss ikke 'bort i ting som ikke 'er har noe med 'oss å 'gjøre,  
81 (0.5) 'vi: (.) det 'her er jo 'rett og 'slett en kon'flikt som 'dere må 'løse 'sjøl altså.

Litt senere blir det nødvendig å utdype dette ytterligere:

106 P: [du 'må 'prøve å 'løse det med 'han 'naboen din,  
107 og:: (0.5) \*og 'hvis han skulle 'komme og 'anmelde det,  
108 så blir det (i tilfelle) at han 'anmelder som 'skadeverk,  
109 (.) og :: (0.5) og 'sånne ting så du 'bør jo får en 'ordning med 'han eh::  
110 og:: (0.2) 'prøve å 'pratn til for'nufft 'altså.

En kort pause følges av kundens innvending:

112 K: \*ja men han:: eh (0.2) er ikke 'veldig (til X) å 'snakke med,

Det gjentas senere i en mer forsterket form:

126 K: for han heh heh 'virker eh:::: (1.0) 'gal,  
for å 'si det 'slik,

Her følger en malende beskrivelse både av naboen og hans bekjente:

142 K: [kame'raten hans som bodde i e'tasjen under,  
144 han eh ::::: be'gynte å ta sånn 'spark på meg for eh ::  
145 (0.3) e ::t 'halvt 'år siden,

Vakta holder imidlertid på sitt:

169 P: nei du m,  
170 du må 'bare 'prøve å få 'løst det på 'en eller annen måte,  
171 altså,  
172 (1.4)  
173 K: \*ja 'selv om det 'blir eh :::::,  
174 (0.9) 'fysisk 'skade [altså på] per'soner?

Nå har Vakta fått nok. Avslaget gis i klartekst og i hørbar affekt:

175 P: [nei altså]  
176 (0.4) hvis det blir 'det,  
177 så får du jo 'ringe poli'tiet hvis det 'blir noe: 'fysisk og det 'blir 'vold inni 'bildet,  
178 men !vi \*eh (0.2) 'rykker ikke ut med en !bil,  
179 (0.5) for å !sjekke 'hvor store 'skader det er 'snakk om her!  
180 (0.5)  
181 K: mhm,  
182 P: (0.3) 'altså: det er !nyttårsaften,  
183 klokka !halv !tolv?  
184 og det 'smeller,  
185 'masse 'andre steder!  
186 K: (0.3) mh[m,  
187 P: [da 'bruker ikke:: re'ssurser på og så ::,  
188 (0.4) !sjekke :: hvor store 'skader og :: hvor mye det vil 'koste  
189 altså for vi har !ikke noe med det å 'gjøre i !hele tatt!  
190 (1.0)  
191 det her [er ]  
192 K: [( )]  
193 P: noe du må 'ordne opp i 'sjøl!

Etter noen replikker frem og tilbake stiller så kunden følgende spørsmål:

216 K: men men har har (0.4) har du 'mulighet for å :::: 'navnet ditt,  
217 så::nn (.) så du 'vet i'allfall at jeg har 'prata med deg om det 'her før [så ..

Det blir for mye for den andre som nå svarer direkte, uten forsøk på omskrivninger, med hevet stemme og poengterte ord:

218 P: [!nei,  
219 'det:::: er heh 'ikke no 'vits i.  
220 (0.5) [det 'får  
221 K: [(men)  
222 P: du ikke.  
223 K: (0.3) det 'får jeg ikke?  
224 P: (.) 'nei for det her er,  
225 altså du 'ringer eh ::: (0.5) egentlig så jeg (si) har 'sagt klart 'fra at det 'ekke no  
226 poli'tisak i 'første omgang?  
227 (0.7) og ::::::::::: bare 'gir deg ::: 'råd om 'hva du skal 'gjøre.  
228 (0.7)  
229 K: ja,  
230 (0.3) ja o'key,  
231 P: (0.2) 'greitt det.  
232 K: (0.2) (eh :::)  
233 P: (.) hei!

Omsider aksepterer kunden Vaktas gjentatte avslag, først med et ”ja,” (linje 229), dernest med et ”ja o key,” (”rejection finalizer”). Vaktas bekreftelse, ”greitt det”, følges likevel av kundens uttrukne nøling, kanskje som forberedelse til nok et initiativ (linje 232). Men Vaktas raske ”hei!” setter punktum for samtalen.

Ved gjennomgang av replikkutvekslingen finner vi flere ting som eskalerer konflikten mellom de to. Først gir Vakta en direkte avvisning av kundens forespørsel, uten forsøk på noen innpakning for å dempe avslagets ansiktstruende virkning: ”I utgangspunktet ikke no politisak” (linje 65-66). Det åpner i liten grad for videre samarbeid.

Dernest gis det gjentatte ganger råd om alternative løsninger, uten hensyn til kundens stadig mer malende innvendinger om at den andre er ”ikke veldig til å snakke med” (linje 112), ”virker eh:::: (1.0) gal” (i linje 126), samt den utfyllende informasjonen om at ”kameraten hans” ”begynte å ta sånn spark på meg” (linje 142 – 144). Vaktas manglende respons på kundens argumentasjon kan i seg selv ha virket opptrappende på konflikten, ved signalet som dette gir om at innvendingene ikke tas på alvor, kunden blir bokstavelig talt ”ikke hørt”.

Det som eskalerer konflikten ytterligere er kundens tilhyllede kritikk av politiet, ved å antyde at Vakta avslår hjelp ”selv om det blir eh:::: fysisk skade altså på personer?” (linje 173 – 174). Vaktas respons er en implisitt og samtidig ansiktstruende kritikk av den andres



dømmekraft, ved nærmest å gi en direkte refs: Når det er ”nyttårsaften, klokka halv tolv” og det ”smeller masse andre steder” (linje 182 – 185), da ”bruker vi ikke ressurser på å sjekke hvor mye det vil koste” (linje 189). Underforstått, kundens sak kvalifiserer ikke til bruk av politiets ressurser.

Dette leder igjen til en siste anmodning fra kunden, nemlig om å få opplyst Vakta navn. Kanskje det tenkes brukt som referanse, kanskje i en mulig klagesak? Vakta synes iallfall å oppfatte anmodningen som en provokasjon. For nå kommer svaret uten omsvøp: ”Det får du ikke” (i linje 220 – 222). Deretter gjentas avslaget: ”det ikke no politisak”, ”jeg bare gir deg råd”. Det setter punktum for en videre diskusjon, noe kunden endelig aksepterer med et avsluttende ”o key”.

Denne samtalen skiller seg tydelig fra det vanlige mønsteret i institusjonelle samtaler som en ”asymmetrical-and-co-operative” samtaletype, der den profesjonelle

”takes the initiative and this is typically done by requesting (rather than just inviting) reponses, i.e. by questions and directives, and the subordinate part tries to comply with the conditions, i.e. by answering questions and doing what he or she is told” (Linell 1990a: 169).

Dette underbygges videre med referanse til annen samtaleforskning innenfor områder som rettsvesen, sosialomsorg og forholdet mellom lege og pasient, om hvordan

”De kulturbundne asymmetrierna återskapas och befästs i en samarbetsinriktad process där parterna spelar komplementära roller (man försöker sällan tävla med varandra genom att söka genomdriva sitt perspektiv)” (Linell 1990b: 30).

En forklaring på at samtalen over ender med et sint utbrudd fra den profesjonelle kan nettopp ligge i Vaktas forventninger om at den andre etter hvert vil ”comply with the situation” (se over) og bøye seg for hennes autoritet som politi. Når dette ikke skjer synes hun å oppleve kundens manglende vilje til å gjøre ”what he is told” som en konfrontasjon.

I intervju med australske politifolk innrømmer disse at hvis vanlige samfunnsborgere uttrykker en negativ holdning overfor dem, i tale eller i handling, påvirker dette politiets egen væremåte og gjør dem fiendtlig innstilt (Braithwaite & al. 1998: 25). Slik kan konfrontasjoner med politiet utløses av ”a citizen’s refusal to accept an officer’s definition of events” (Ibid: 8).

Videre peker Waddington (1999) på at når det gjelder politiets bruk av makt skjer det stort sett bare i ”those rare occasions when their authority is questioned” (1999: 17). I samtalen over synes det å være oppsamlet irritasjon over at den andre ikke gir seg, som topper seg i Vaktas emosjonelle og delvis ukontrollerte utbrudd – noe som igjen utgjør en direkte ansiktstruende handling overfor den andre. Liv Finstad (2000: 168) har gjort en tilsvarende

observasjon, om hvordan publikum i affekt noen ganger kan ”prate seg inn i arresten” som følge av ubehersket språkbruk overfor lovens representanter.

Utilhyllede trusler mot den andres ansikt, her i form av et åpent uttrykk for sinne, er normalt noe som bare forekommer ”if the speaker does not fear retribution from the addressee”, for eksempel dersom taleren er ”vastly superior in power to H (the addressee)”, (Brown & Levinson 1987: 69). Som i dette tilfellet, hvor Vakta er den sterke part i et klart asymmetrisk forhold, både ut fra politiets reelle makt og ved sin semantiske og strategiske dominans i rollen som ekspert.

### 7.4.3 Fra uenighet til konfrontasjon

I følge Sandvik (1998: 40 – 41) er kjennetegnet på en diskusjon at partene argumenterer ”for å overbevise hverandre og nå frem til en løsning på en meningskonflikt”, mens det karakteristiske for en krangel er at begge parter prøver å overbevise hverandre om at man har rett og at motparten tar feil. ”Krangelen oppstår når to parter har forskjellig syn på noe, og den enes partens syn har blitt neglisjert eller utfordret i en slik grad at det er på tide å lufte irritasjonen eller sinnet”.

En konfrontasjon krever imidlertid at partene er jevnbyrdige og befinner seg innenfor en ”symmetrical-and-competitive” dimensjon (Linell 1990a: 168 – 169). Likevel, på tross av det egentlige asymmetriske forholdet mellom politi og publikum hender det at en diskusjon kan utvikle seg til en konfrontasjon som har alle krangelens tegn, karakterisert av at ”both parties are equally active, but they do not strive towards consensus” (Ibid.).

En forklaring kan være at enkelte kunder opplever forholdet til politiet som mindre asymmetrisk og mer jevnbyrdig enn det faktisk er. Som nevnt innledningsvis, kan dette delvis forstås ut fra dagens egalitære samfunn, der utviklingen går mot en stadig synkende respekt for det som i tidligere tider var selvfølgelige autoriteter, som lege og lærer, prest og politi.

Men forklaringen kan også ligge i politiets nedtoning av egen autoritet, slik det viser seg i valget av språklige strategier. Bevisst eller ubevisst etablerer det uformelle dagligspråket en tilnærmet personlig relasjon mellom de to, noe som dermed skaper et inntrykk av et mer symmetrisk forhold enn hva tilfellet egentlig er. Eksempler er Vaktas bruk av uformelle ord og uttrykk, sammen med en systematisk anvendelse av personlige pronomen som ”jeg”, ”du” og ”deg” (mer om dette under 5. 2). Slik skapes et inntrykk av personlig kontakt og nærhet mellom partene, mens det faktum at Vakta representerer politiet som institusjon blir mindre merkbart. I følge Fairclough (1992) er dette i overensstemmelse med et tydelig og merkbart trekk i dagens samfunn, en utvikling mot en ”elimination of overt markers of hierarchy and

power asymmetry in types of institutional discourse where power relations are unequal” (1992: 203).

”The tendency to eliminate overt power markers is closely associated with a tendency towards informality: it is in the more formal types of situation that asymmetries of power and status are sharpest. A central manifestation of increasing informality is the way in which conversational discourse has been and is being projected from its primary domain, in the personal interactions of the private sphere, into the public sphere” (Ibid.: 204).

Imidlertid, “as overt markers become less evident, covert markers of power asymmetry becomes more subtle rather than disappearing”. Det kan bety at enkelte av disse endringene er “cosmetic”, “merely substituting covert mechanisms of control for overt ones” (Ibid.). Konklusjonen er at dette kan resultere i en “contradiction in discursive practice between the forms and the contents of democratized discourse, which may become a terrain of struggle” (Ibid.: 222).

Argumentasjon om at den tilsynelatende utjevningen av maktforskjeller i dagens samfunn kan være ”cosmetic”, snarere enn reell, støttes av Luckmann (1990), som også har påpekt en utvikling mot en ”temporary and provisional ’as-if-equality’”(1990: 57). Den personlige dimensjonen i Vaktas samtaler med publikum kan dermed forlede den andre til å uttrykke en eventuell uenighet i tildels kraftige ordelag, fordi det alltid er lettere å ta til motmæle overfor en jevnbyrdig person enn overfor en fjern og mektig institusjon. Slik kan inntrykket av likeverd som skapes av det uformelle dagligsspråket også åpne for uttrykt aggresjon, i form av ”symmetrical, competitive interactions, e.g. full-blown arguments, quarrels, verbal duels” (Linell 1998: 258). Det kan forklare hvordan en egentlig asymmetrisk samtale mellom politi og publikum likevel kan utvikle seg til en situasjon der begge parter ”pursue their own topics and argumentations (rather than jointly develop common understanding), and their interlocutor’s initiatives are often ignored” (Linell 1990a: 169).

Et eksempel er samtalen som følger. Innledningen mangler, men det fremgår raskt at kunden har bedt om assistanse fra politiet overfor en person som tydeligvis har noe som tilhører henne, men som hun ikke tør oppsøke på egen hånd. På Vaktas spørsmål om hun har ”vært i kontakt med de for eventuelt å avtale ei tid til å henta det ut?” kommer følgende svar:

(197) (0626059)

- 22 K: (0.9) Jeg !kan jøkke det han 'bare vil !drepe,  
 23 han har !sagt jeg skal !ta deg!  
 24 P: (0.2) får du (0.8) ((stotring)) 'får du:::: \*eh 'heilt 'ærligt eh:::: (0.6) 'spørre om 'noen av  
 25 eh::::: dine be'kjente kan 'bli med deg og::: [og\*::::: ]  
 K: [((snufsing))]  
 27 P: å::[ støtte deg og prøve å avtale]  
 28 K: [ 'nei siden de 'vet at jeg har] holdt på å bli drept,

29 (1.0) så 'tør de ikke de noen å 'vær med meg,

Vakta synes ikke å la seg påvirke av beretningens dramatiske og emosjonelle form, som også kan tolkes som et forsøk til å spille på hans medlidenhet. Svaret kommer som en lengre presekvens i formalisert språk som forberedelse til avslaget, uten noe uttrykk for medfølelse, men likevel i en markert ikke-foretrukket form:

30 P: (0.5)'Nei.  
 31 (0.9)'Men som 'sagt jeg 'ha:r (.) for'klart på en 'måte 'hvordan du må for'holde deg 'ovenfor  
 32 (1.0) o:ven'for eh et eventu'elt eh:: (0.7) 'møte eller hvis du skulle 'komme i kon'flikt med  
 33 (0.7) ((slettet)),  
 34 det 'ekke no 'mer vi kan gjøre med [ (det)

Herfra går samtalen over til å bli en diskusjon om dette er en sak for politiet eller ikke. Så spør Vakta om hun ”fått snakket no med ham nå i det siste”:

70 K: [Han tar 'aldri tele'fon,  
 71 og 'han (0.2) .hhhh 'fattern 'sier han drikker en 'kasse med 'øl  
 72 og 'andre 'sier han røker 'hasj,  
 73 og det er .hhhhhhh nar'kotika med i bildet og 'det,  
 74 P: (0.2) Ja.  
 75 K: (0.4)'Må [< jo 'være når han> ] er så gal,  
 76 P: [ <'Fårke 'høre 'alt> ]  
 77 (0.4) 'skake høre 'alt for mye på 'hva 'folk 'sier,

Det Vakta gjør her, er å stille seg tvilende til den dramatiske beskrivelsen av den andre. (”skake høre for mye på hva folk sier”). Det innebærer egentlig en indirekte kritikk av hennes dømmekraft. Samtidig gir han ikke noe som helst uttrykk for forståelse av hennes situasjon, som hun åpenbart opplever som vanskelig. Kunden tar da også til motmæle med et direkte motargument:

78 K: (.) Jamen,  
 79 'du sku[lle  
 80 P: [(XX)  
 81 K: !SE ham!  
 82 P: (0.2)'Jaa,  
 83 men eh nå har[kje 'eg ( ),  
 84 K: [og så 'hvordan han ser !ut!

Kundens malende beskrivelse gjør fremdeles ikke inntrykk på Vakta, som gjentar sin noe moraliserende kritikk av hennes dømmekraft:

92 P: (.) E::::g (.) 'dømme 'ikkje 'egentlig folk på hvordan de 'ser ut,  
 93 men eh: det e eg [en ( )]

Kunden avbryter med en høylytt overlappende beskrivelse i et enda sterkere og mer emosjonelt ordelag:

- 94 K: [NEI MEN 'altså han ser]  
 95 'nedkjørt ut da,  
 96 helt,  
 97 (.) [så:  
 98 P: [Ja,  
 99 K: Og::: (.) .hhh han 'ser jo ikke:::,,  
 100 mhm::: han 'er jo ikke nor'mal sånn som han 'oppfører seg!  
 101 P: (0.5) 'Nei,  
 102 K: (0.9) Nei,

Denne gangen lar Vakta være å kommentere det hun har sagt. I stedet blir språket hans mer formelt, i det han forbereder et avslag ved å oppsummere det han tidligere har sagt:

- 103 P: (0.6) Men jeg 'har på en 'måte: (.) sagt (.) hva:: (.) poli'tiet kan 'gjøre i denne s'aken,  
 104 og hva du eventu'elt må gjøre 'videre,  
 105 (1.1)

Pausen som følger (linje 105) antyder at kunden oppfatter at et avslag i praksis er gitt. Det bekrefter også reaksjonen som følger:

- 106 P: [Så,  
 107 K: [nei men det 'er det 'er altså,  
 108 'n:å 'snakker jeg ikke til 'deg per'son[lig,=  
 109 P: [Nei,  
 110 K: = men det er 'vanlig at poli'ti får 'klager,  
 111 (0.8) Det har de 'fått i 'massevis,  
 112 P: (0.6) Ja,  
 113 (0.7)  
 114 K: Og det er 'mange som 'dø:r og 'greier og::: (.) det er 'ingen som be!skytter no 'her,  
 115 P: (0.3) 'Nei,  
 116 eg 'hører du[:;,  
 117 K: [så 'da får jeg 'gå til 'andre hold,  
 118 da .  
 119 P: (0.4) °ja°.  
 120 (0.6)  
 121 Eg 'e av den 'holdningen 'og at (.) det::: (0.4)  
 122 K: 'Nei;,  
 123 må 'gå til 'andre hold 'da.  
 124 (0.2) 'skjønner 'det.  
 125 P: (.) ja,  
 126 hvis (.) 'du at eh tar 'den tonen så er i [all fall  
 127 K: [for det  
 128 'går [ja >men det 'går ikke 'an < at en] mann  
 129 P: [( )]

Her slutter opptaket brått. Det er mulig at en av partene (kunden?) har lagt på røret i affekt.

Det er flere mulige forklaringer på at denne samtalen går over til å ende i åpen konfrontasjon. En medvirkende faktor kan være Vaktas gjennomgående mangel på uttrykk for empati og forståelse for situasjonen kunden befinner seg i, noe som samtidig innebærer en

indirekte kritikk av det hun forteller. Ved ikke å gi affektiv støtte, tilkjennevir han også at han oppfatter saken som mindre dramatisk enn hun fremstiller den som.

Videre har han kun ett forslag til hvordan hun skal forholde seg til problemet, nemlig at hun må løse det selv ("som sagt eg har forklart på en måte", "det ikke no mer vi kan gjøre med det", linje 31 – 34, og "jeg har på en måte sagt" – "hva du eventuelt må gjøre videre", (linje 103 – 104). For kunden, som har bedt om politiets hjelp overfor sin truende bekjent, kan gjentakelsen av et slikt råd, som egentlig er et avslag, antakelig bare virke provoserende.

Videre kommenterer Vakta to ganger hennes beskrivelse ("når han e så gal", linje 75, og "så hvordan han ser ut!" i linje 84) som at hun "skakke høre alt for mye på hva folk sier", linje 77, og "eg dømme ikkje egentlig folk på hvordan de ser ut", linje 92. Dermed stiller han spørsmål ved hennes dømmekraft, noe som er en ansiktstruende handling. Dessuten antyder han nokså direkte at hun bedømmer folk kun ut fra deres utseende – noe han selv ikke gjør, i følge ham selv.

Når kunden som tilsvar gir en ytterligere beskrivelse av vedkommendes avvikende adferd ("ser nedkjørt ut", linje 95, og "ikke normal", i linje 100) velger Vakta å distansere seg i stedet for å ta videre del i meningsutvekslingen, både ved å henvise til hva "politiet" kan gjøre (linje 103) og ved å bruke et formalisert språk: "hva du eventuelt må gjøre videre".

At kunden opplever dette som en direkte avvisning viser hennes reaksjon, både i det sterkt affektive språket der hun uttrykker seg i ekstremer, og ved at hun fremmer en indirekte trussel, først om at "Det er vanlig at politiet får klager"(linje 110) og "Da får jeg gå til andre hold" (linje 117).

Samtidig er det mulig at Vaktas stadige bruk av det personlige pronomenet "du" overfor den andre provoserer kunden til et gjensvar i samme tone (i linje 108): "Nå snakker jeg ikke til deg personlig" (noe hun dermed gjør). Det bringer samtalen over fra et saklig til et personlig og konfronterende plan. Kulminasjonen er Vaktas replikk i linje 126: "hvis du tar den tonen", en antydning om at den andre har trådd over en grense. Det er tydeligvis også kundens oppfatning, ved utbruddet "det går ikke an". Så slutter samtalen brått.

Utviklingen fra en vanlig diskusjon til en reell krangel kan beskrives som et "non-cooperative" kommunikativt prosjekt der partene har ulike mål og bruker "interactive means to outdo each other, to hurt, weaken or defeat each other" (Linell 1998: 225). Slike "malicious arguments" fremføres som "blow by a counter-blow" (Ibid.), i stedet for at en følger den andres argumentasjon.

”Krangelen er både privat og offentlig og vil således utspille seg med eller uten publikum. Den er et oppgjør mellom to parter og en konsekvens av en forutgående samtaletype. Således representerer den et skifte fra diskusjon eller debatt til nettopp krangel. Dette innebærer at de argumenterende partene sjelden eller aldri går rett inn i krangelen uten å ha samtalt på forhånd. Typisk for krangelen er altså at partene har brutt normene for en annen samtalesjanger og dermed havnet i krangelen” (Sandvik 1998: 42).

I følge Linell (1998: 257) karakteriseres alle kommunikative aktiviteter av “a tension between, on the one hand, trying to create a shared discourse and, on the other hand, trying to get one’s own perspective to colour the joint discourse”. I denne samtalen utløses denne spenningen i kampen om hvordan virkeligheten skal forstås, i en samtale som etter hvert har alle krangelens kjennetegn, beskrevet som ”høyere tale tempo, avbrytelser, overlappende tale, metakommentarer, reformuleringer, sterke initiativ, egenanknytning og mangel på dempere” (Sandvik 1998: 42).

Nok en forklaring på hvorfor denne samtalen ender i åpen konflikt kan finnes i samtalepartnernes ulike perspektiv på samtaleemnet. Mens kunden fremstiller sitt problem i dramatiske ordelag, forholder Vakta seg nøkternt distansert til det hun forteller, noe som kan virke provoserende i seg selv. En parallell til dette finner vi i Drews (2006a) beskrivelse av ”A misalignment between caller and doctor” (2006a: 423), forårsaket av partenes forskjellige oppfatning av ”the urgency of the condition”. Typisk for slike samtaler er at ”the caller’s description and the doctor’s responses are going in different directions, the caller’s, in the direction of serious, urgent, alarming; the doctor’s, in the direction of routine, un-problematic, non-urgent” (Ibid: 424).

En forklaring på partenes ulike perspektiv i Drews undersøkelse er at pasienten vil ha legen på hjemmebesøk og derfor overdriver symptomene, mens legen, som håper å unngå å måtte dra ut, forholder seg mer nøkternt til den andres dramatiske beskrivelse av sine symptomer. Det samme synes å kunne gjelde i denne samtalen. Mens Vakta avviser forespørselen som en ”ikke politisak” med en implisitt antydning av at kunden overdriver, er kundens språkbruk tilsvarende emosjonell, for å understreke alvorlet i situasjonen.

Nok et eksempel på en publikumshenvendelse som raskt utvikler seg til konfrontasjon er den følgende samtalen. Her kan imidlertid den raskt tilspissede situasjonen skyldes at kunden, som presenterer seg som advokat, selv definerer sitt forhold til politiet som en omvendt asymmetri, ved at rollen som advokat oppleves å gi høyere status enn Vaktas rolle som politi. Samtalen åpner på følgende måte, etter kundens korte presentasjon:

(198) (0523018)

11 K: (0.3) 'Jeg har fått be'skjed om at en kli'ent av meg,  
12 (0.8) ((navn slettet)),

13 han ble arre'stert for en 'halvtimes 'tid siden,  
 14 P: (0.4) 'Hva 'sier du 'nå.

Kunden gjentar, Vakta fastholder at hun hører ham dårlig. Kunden gjentar for tredje gang at en navngitt klient av ham

35 K: skal være arrestert i 'i sitt !hjem,  
 36 nå (0.3) eh for en 'halvtimes 'tid siden,  
 37 P: (0.2) ja'vel?  
 38 K: (0.5) 'O:g.,  
 39 jeg vil 'gjærne 'vite 'hvorfor?  
 40 (1.2)

Spørsmålet i linje 39 impliserer en anklage som bare så vidt blir dempet av høflighetsfrasen "gjærne". Her utfordres altså politiets autoritet. Samtidig utgjør spørsmålet en trussel overfor Vaktas negative ansikt, ved at det legger et press på henne til å svare.

Pausen som følger viser da også at noe ikke er som det skal være. I stedet for å svare stiller Vakta et innskutt spørsmål:

41 P: 'ja 'akkurat.  
 42 (.) eh:::\*: 'hvem har 'du fått 'de opp'lysningene 'fra.  
 43 K: (0.2) 'hans 'kone,  
 44 (1.1)

Flere innskutte sekvenser med tilsvarende oppklaringspørsmål fra Vakta følger. Til slutt gir hun til slutt et svar i markert ikke foretrukket form, fulgt av en utdyping:

62 P: (0.4) eh:::::m::: (0.3) 'det kan jo ikke 'jeg 'gi deg på tele'fon 'u↑an↓sett.  
 63 (0.2) men eh::: (.) .hhh 'han har jo 'full 'mulighet 'til å: 'varsle: sin 'kone,  
 64 han får jo,  
 65 det kjenner 'du 'like godt som !meg,  
 66 (0.5) han ['får jo ( )

Kundens overlappende respons kommer brått, i en form som viser at han har oppfattet svaret hennes som en korreks og dermed en ansiktstruende handling:

67 K: [jo 'takk jeg 'vet 'veldig godt hvordan det likke fungerer for tiden,  
 68 så du be'høverke 'lære meg !det.  
 69 (0.2) [men ( X X )

En anklage om at politiets arbeid ikke er godt nok er en ansiktstruende handling, ikke bare overfor Vaktas egen autoritet som politiets representant, men også politiet som institusjon: "Jeg vet veldig godt hvordan det *ikke* fungerer for tiden". Samtidig bryter han normene for god diskusjon ved å bli personlig i stedet for å holde seg til saken ("du behøverke lære meg det").



I det han fortsetter å snakke tar Vakta som forventet til gjenmæle, men med valg av en annen taktikk, nemlig refsende formalitet:

70 P: ['ne:i.  
71 men 'hvis du kan holde en litt 'ordentlig 'tone,  
72 så blir det [mye  
73 K: [ja,  
74 P: lettere for 'meg å gjøre 'jobben min 'også!  
75 K: (0.2) 'ja da,  
76 ja,  
77 P: (.) eh:: for 'dette er ikke 'noe du må 'ta ut per'sonlig på !meg,  
78 (0.2) dette er jo ikke noe jeg har non ting med å 'gjøre,  
79 jeg bare [for'klarer deg,

Påminnelsen – som egentlig en korreks – om at han blir personlig der hun er profesjonell (og må ”gjøre jobben” sin, i linje 74), og ved at hun må be ham om å være høflig og ”holde en litt ordentlig tone”, får øyeblikkelig et motsvar fra den andre:

80 K: [( ) 'du for'klarer meg dette 'her,  
81 jeg 'vet hvordan det fungerer 'jeg,  
82 jeg skulle bare 'snakke med !han jeg altså.  
83 bare eh:::

Forklaringen ender i en nøling (linje 83), kanskje fordi han så langt ikke har spurt om få snakke med ”han”, men tvert imot har stilt spørsmål ved politiets handlemåte: Hans klient er arrestert, han ”vil gjerne vite hvorfor” (i linje 39). Nå gir Vakta en direkte korreks:

84 P: ja men 'da må du 'ringe i arr'esten,  
85 i 'såfall,  
86 da 'må du [ikke  
87 K: [ja,  
88 P: 'ringe til 'Sentrum.  
89 K: (.) ja [da (det er)

Kundens forsøk på igjen å gripe ordet mislykkes, for nå utøver Vakta sin strategiske dominans til å avslutte samtalen uten å slippe ham til igjen:

90 P: [( da skal jeg ) 'sette deg til sen'tralbordet.  
91 (0.4)  
92 K: [( )  
93 P: [et 'øyeblikk  
(ringetoner; opptaket tar slutt)

I denne samtalen velger Vakta en annen måte å gi tilsvar på enn i det foregående samtaleeksemplet. Selv om hun tydeligvis lar seg provosere av kundens anklagende spørsmål (i linje 39) velger hun en annen strategi enn å ta samtalen over i åpen konflikt, nemlig en gjennomgående formalitet overfor den andres utfordrende form.

Som respons på den andres innledende spørsmål om hvorfor hans klient er arrestert, undersøker hun først faktagrunnlaget for forespørselen: "Hvem har du fått de opplysningene fra?" (i linje 42). Deretter avviser hun spørsmålet på formelt grunnlag: Hun kan ikke gi slike opplysninger over telefon; videre har den angjeldende klienten også "full anledning til å varsle sin kone" (linje 63). Ved at hun tre ganger innskyter "jo" i denne forklaringen, impliserer hun også at dette er informasjon som han burde kjenne til, noe hun selv understreker i sin oppsummering av det hun har sagt: "Dette kjenner du like godt som meg" (linje 65).

Som reaksjon på den ansiktstruende handlingen det er å bli kritisert for å ha spurt om noe han burde vite svaret på, kommer et utbrudd av sinne fra kunden, i en direkte og personlig form ("du behøver lære meg det", linje 68). Vaktas svar er å minne ham om at samtalen gjelder sak og be om at den ikke omgjøres til et personlig angrep på henne selv. Det overlappende svaret på dette (som igjen er en kritikk av hans adferd og dermed en ny trussel overfor hans selvilde) er først å ta til motsvar: "Jeg vet hvordan det fungerer!", så med en svak unnskyldning: "Jeg skulle bare snakke med han" (noe han så langt ikke har bedt om).

På nytt gir Vakta sitt svar i form av en saklig korreks: I så fall har han ringt feil, det er arresten han burde ha ringt til. Dermed avslutter hun samtalen der og da ved raskt å sette den tilbake til sentralbordet, men stadig i høflige ordelag, som om hun gjør ham en tjeneste ved å hjelpe ham til å finne riktig adressat.

I følge Linell (1998) kan slike "non-cooperative communicative projects" sammenliknes med en tenniskamp, der

"opponents do their best to outdo each other, while at the same time following the rules of the game; without the rule following, the game is gone, and with it the possibilities of winning the game" (1998: 225).

Samtalen over kan sies å illustrere dette poenget. Det er Vaktas taktikk overfor den andres utfordringer som gjør henne til vinner av den verbale duellen. Det skyldes at hun velger å følge spillereglene, både ved å opprettholde en formell tone og ved å gi respons i form av saklig argumentasjon (linje 62-63; 71-74; 77-79 og 84). Videre setter hun punktum for den videre samtalen på en korrekt måte, nemlig ved å overføre den tilbake til sentralbordet (linje 90), noe som gir inntrykk av at hun ønsker å hjelpe. Kunden, som bryter normene for hvordan en diskusjon skal føres, har følgelig tapt den kommunikative kampen.

#### 7.4.4 Effekten av manglende høflighet

Rutinepregede handlinger er et typisk trekk ved politiets publikumsrettede arbeid, både når det gjelder kategorisering av henvendelsene og valg av respons. Høflighetsmekanismer kan dermed forventes som et fast ledd i rutinen, både som en forbyggende strategi til å opprettholde et godt samtaleklima, og som en buffer for å hindre at motsetninger utvikler seg til konflikt. Dette er også i tråd med Goffmans observasjon:

“The line maintained by and for a person during contact with others tends to be of a legitimate institutionalized kind. During a contact of a particular type, an interactant of known and visible attributes can expect to be sustained in a particular face and can feel that it is morally proper that this should be so. Given his attributes and the conventionalized nature of the encounter, he will find a small choice of lines open to him and a small choice of faces will be waiting for him” (1967: 7).

Når henvendelser må gis et negativt svar må det derfor forventes at politiet tar et særlig hensyn til avslagets ansiktstruende virkning, fordi avvísninger utgjør en potensiell trussel mot den sosiale relasjonen. Som tidligere diskutert er imidlertid ikke bruk av høflighetsstrategier og svar i ikke-foretrukket form noe som skjer automatisk, men en konsekvens av ”a possible normative orientation of participants” (ten Have 1999: 41). Høflighetsmekanismer er altså noe den enkelte kan velge å bruke, eller la være.

Hva som kan bli konsekvensen av at høflighetsmekanismer noen ganger uteblir, fremgår av det følgende samtaleeksemplet. Det utgjør ellers et sterkt avvikende eksempel blant det øvrige samtalematerialet hvor høflighet ellers er en vanlig praksis, særlig ved rutinepregede henvendelser om stjålne eller bortkomne gjenstander.

Kunden som ringer forklarer innledningsvis at hun ringer på vegne av en venninne, som er blitt frastjålet alle sine verdisaker: ”telefonen hennes, lommeboka, minibankkortet, hele pakka!”, noe som allerede er meldt til politiet. Grunnen til denne oppringningen blir gradvis forklart, nemlig at når de ringer til den stjålne telefonen, er det noen som svarer i den andre enden:

(199) (0302015)

42 K: så:: det:: vi:: 'hører jo i'hverfall 'det at dem 'ikke er !norske og sånn ting,  
 43 men vi 'lurte på om det 'går an å .hhhhhhhhhhhhh  
 44 < 'oppspore det > eller 'finne ut 'hvem det 'er,  
 45 (0.2) h 'dem har eh < 'minibankkortet 'med seg og >,  
 46 'alt 'samman?  
 47 (1.6)

Kunden ser åpenbart sin informasjon som betydningsfull. Det viser seg i den detaljerte fremstillingen av det inntrufne, med mange dramatiske høydepunkt. Innledningen er lang, frem til selve årsaken til at hun ringer – innledet med en kraftig innpust (linje 43) – nemlig om

det er mulig å oppspore den stjålne telefonen. Situasjonens alvor markeres med den tydelige uttalen av ”oppspore det” (linje 44) og av ”minibankkortet”, som også fremheves med langsom og tydelig uttale (linje 45).

At Vakta venter med å svare til kunden har nådd frem til poenget med oppringningen, er helt i tråd med det vi har observert fra hva som er vanlig i andre åpningssekvenser. Det som kanskje er litt uvanlig er den lange pausen på 1.6 sekund før svaret kommer. Spørsmålet burde ellers være relativt lett å besvare ut fra politiets rutiner: Enten går det an, eller så går det ikke an. Og et spørsmål krever et svar.

Kanskje pausen kan forklares med hensynsfullhet, et ønske om å utsette svaret, for når det kommer er som et direkte avslag. Riktignok innledes det med et ”ja”, men et innledende ”ja” i en slik sammenheng er snarere en bekreftelse på at spørsmålet er oppfattet enn et uttrykk for aksept (Svennevig 2006). Det er det påfølgende ”nei” som er svaret.

48 P: 'ja: nei det: er eh u'mulig for oss å finne ut hvem 'det er,  
49 (utydelige lyder)  
50 (0.6)

Kanskje hører vi en svak markering av en ikke-foretrukket respons i den lille utsettende nølingen foran ”umulig”. En pause følger, et tegn på en utilfredsstillende respons. Så tar kunden et nytt initiativ og innleder til reparasjon, ved å reformulere sitt tidligere spørsmål. Kanskje tror hun at hun ikke er riktig oppfattet og at politimannen hun snakker med, ikke helt har forstått hva spørsmålet egentlig innebar.

51 K: jeg 'mener altså hadde hvis (0.2) det >er jo umulig,<  
52 tar (.) 'telefonen 'hennes (.) så 'hvor 'ho 'ringes,  
53 (.) 'lissom?

Flere detaljer følger om hva som skjer, før kunden igjen formulerer sitt budskap, nå med emfatisk trykk på ”svarer” (linje 63):

62 K: og så 'ringer vi på 'telefonen til 'ho::: som 'har >varte< 'frastjåle 'telefonen sin,  
63 og dem !svarer på den 'telefonen.  
64 P: (0.2) Ja.  
65 (0.9)

Vaktas ”ja” (linje 65) følges av en relativt lang pause. Kunden bryter pause med mer informasjon:

66 K: og em er 'utlendinger.  
67 (0.4) ((bakgrunnslyd av noen som snakker?))  
68 P: [ja.  
69 K: [som::: 'bare driver og 'prater 'masse 'piss og sånn.

- 70 så 'vi spør 'hvorfor han har 'telefonen 'hennes,  
 71 forem har 'bankkortet hennes og (møye) 'alt 'samman.  
 72 P: (0.2) \*<sup>o</sup>ja<sup>o</sup>.  
 73 K: (0.4) men 'e jo iallfall ('tess) nok (0.4) 'tel å::: (0.4) (XXX) eller 'hva jeg skal 'si,  
 74 jeg tror jeg tar 'telefonen i 'hvert| ↑fall,  
 75 P: (0.3) ↑mh↓m.  
 76 (1.5)  
 77 K: \*eh::: e::: \*eh::: noen::: 'm.å (0.2) te å::: \*eh: (.) 'få  
 78 tak heh (.) n på holdt jeg på å si,  
 79 dem 'tar tross 'alt 'telefonen?  
 80 (0.8)

Pausene i linje 76 og 80 er betydningsfulle, fordi begge steder er det egentlig Vaktas tur til å si noe og gi respons på det kunden har sagt, og det kommer ikke. Lange pauser er i seg selv et tegn på at noe ikke stemmer (Jefferson 1989). I følge Gibbons kan slike ”silent pauses” også være en maktstrategi, blant flere ”attributes that appear to make speakers seem more (or less) influential or powerful to hearers” (2003: 88).

Etter pausen i linje 76 høres kunden ut til å være ubekvem. Mangelen på reaksjon kan tolkes mangel på interesse eller som en avvísning. Når hun igjen må bryte pausen selv, skurrer stemmen og hun har problemer med å snakke sammenhengende i forsøket på å formulere seg: ”Det må da finnes en måte –”, og mens hun nøler og leter etter ord, tar hun også forbehold med en liten usikker latter foran demperen ”holdt jeg på å si”. Så gjentar hun et faktum i form av et argument: ”dem tar tross alt telefonen” (linje 79). Det blir igjen møtt med en pause. Så bryter begge den på samme tid:

- 81 P: [(eh)  
 82 K: [ja 'noe !må det jo være en kan 'gjøra,  
 83 P: (0.6) n::'nei,  
 84 (0.5) det heh 'e det nok 'ikkje.  
 85 (1.5)

På direkte påstand om at ”noe” må det være mulig å gjøre i linje 82, gir Vakta omsider et svar, i form av et noe nølende ”nei”, før han bekrefter avslaget med en liten latter: ”det heh e det nok ikkje”. Kanskje den innskutte latteren er ment som en demper? Imidlertid kan den også implisere at han oppfatter forespørselen hennes som litt morsom og at han ler litt av det hun har sagt. Det innebærer en negativ evaluering, en latter som gir uttrykk for ”contempt or ridicule”, noe som igjen er en ansiktstruende handling (Brown & Levinson 1987: 66).

Den påfølgende pausen på 1.5 sekund viser at noe skurrer. Kunden er taus. Nå er det ”Vakta” som bryter pausen ved en utdyping av avslaget:

- 86 P: 'det tror eg 'ikkje.  
 87 (0.2) om 'de tar tele'fonen,  
 88 det 'hjelper ikkje 'oss i å 'finne !de,

89 (1.1)  
 90 K: HHHHHH  
 91 P: (0.5) det 'er nok ikkje 'det,

Utdypningen følges igjen av en ”talende taushet” (linje 89), et tegn på at svaret ikke er tilfredsstillende, noe som også bekreftes ved at langt og høyt sukk som signaliserer skuffelse. På dette punkt i samtalen kunne en vente et forsøk på trøst, kanskje i form av et ”dessverre” eller ”beklager” fra Vakta (se 7.3.1). Det kommer ikke. I stedet kommer en gjentatt avvisning (linje 91), riktignok med et dempende ”nok”.

Svaret har imidlertid ingen dempende virkning, snarere motsatt:

92 K: .hhhhh HHHH man må jo 'klare å 'finn ut med sånn 'måte,  
 93 åssen i all 'verden skal vi 'få tilbake !bankkort og !telefon og i det 'hele tatt !da?  
 94 lissom,  
 95 jeg mener hva er 'vitsen med ' [an] melde det da?

Denne gangen viser kundens språk tegn på sterk affekt, både gjennom hørbar pusting, emfatisk trykk på flere ord og et direkte konfronterende spørsmål: Hvorfor skal en anmelde noe, dersom politiet ikke kan gjøre noe likevel?

Etter en pause kommer et svar som viser at Vakta tar spørsmålet bokstavelig:

96 (0.8)  
 97 P: \* 'N::nei,  
 98 du må 'anmelde det i forhold til for['sikring =  
 99 K: [(snufs))  
 100 P: = og få et nytt 'bankkort,  
 101 men eh: [det

Her snakker de to faktisk forbi hverandre. Mens kunden stiller et retorisk spørsmål om en anmeldelse i det hele tatt er nødvendig når politiet likevel ikke gjør noe, bekrefter Vaktas svar det som egentlig lå implisitt i spørsmålet: Anmeldelser er en ren forsikringsmessig formalitet, noen betydning utover det har det ikke.

Kunden avbryter ved å vende tilbake til sin egen argumentasjon:

102 K: [ og ny !telefon,  
 103 (husk så mye med det) dem 'sitter jo og !svarer på 'telefonen,  
 104 det må jo 'gå an å 'finne dem på en 'måte,

Utfordringen som ligger i kundens påstand: ”Det må jo gå an å finne dem på en måte” får et uventet svar:

105 P: (0.5) \*ja hvis du har noe 'forslag (.) så::: 'gjerne 'det,  
 106 K: (0.3) heh heh heh heh,  
 107 (.) .hhh heh heh heh.  
 108 (.) .hhh heheh nei.

109       (.) .hhh he heh,  
 110       (.) .hhhh nei det !heh har jeg 'ikke,  
 111       heh 'det jeg bare [!spør =  
 112       P:                       [(ja,)

Kundens respons på det som kanskje er en spøk fra Vaktas side (i linje 105) er en uhemmet latter i nærmere fem sekunder. En mulig forklaring er at latteren er et uttrykk for overraskelse, kanskje også for vantro. Hvis Vaktas spørsmål om hun selv kan foreslå en måte å finne tyvene på er ment som en spøk, impliserer det i så fall at hun ikke vet hva hun snakker om. Det stiller spørsmål ved hennes dømmekraft, noe som igjen er en ansiktstruende handling. Kanskje tror hun at hun har misforstått? For når latteren omsider har gitt seg, argumenterer hun på nytt for sitt syn:

113       K: = 'jeg eh: det 'må jeg,  
 114       P: (0.6) [(  
 115       K:                       [det 'må jo 'væra en ('mat) å 'gjøra det på,  
 116       (0.9)  
 117       P: [ '\*nei,  
 118       K: [ 'men vi 'har jo 'kom >ja men altså< \*vi vi 'sitter jo her og <!snakker med dem!>  
 119       P: (0.4) Ja ja,  
 120       !det >hjelper jokje så mye<,  
 121       de sier vel 'neppe hvem de 'er,  
 122       \*og sier 'hvor de 'er henne?  
 123       (2.6)

Her får hennes påstand om at det må være mulig å spore opp telefonen ("vi sitter her og snakker med dem!") et tydelig ironisk svar (linje 119-123), en klar antydning om at det hun sier er dumt.

Den lange pausen på 2.6 sekund som følger viser da også tydelig at noe er galt. Denne gangen er det Vakta som bryter pausen med noe som kanskje er ment som en forklaring, kanskje fordi han tror at den andres taushet er en innledning til reparasjon:

124       P: ja de [i  
 125       K:                       [jamen  
 126       (0.7)

Kundens protesterende "jamen" avbryter ham. Pausen som oppstår brytes av kundens utfordring:

127       K: og 'mer 'klarer ikke 'dere å 'finni ut?  
 128       (0.6)

Dette er en konfrontasjon, i en direkte og personlig form med bruk av "dere", i stedet for nøytrale uttrykk som "det må jo kunne gå an", og med meningsbærende trykk på stavelsene.

Kanskje angriper hun for å beskytte sitt eget ansikt: Det er ikke hun som spør om noe dumt, det er politiet som gjør en dårlig jobb.

Vakta lar ikke utfordringen ligge. Her er det hans formelle maktposisjon som trues. Han gir sitt tilsvar, ut fra sin posisjon som ekspert:

- 129 P: nei ikkje !sånne saker hadde det 'vært en 'drapssak  
 130 så så kanskje vi måtte ha sott oss [ned og  
 131 K: [ \*'ja jeg:  
 132 (0.6)  
 133 .h ja \*jeg ['skjønner at det  
 134 P: [det )  
 135 K: 'kanskje ikke er 'så (.) 'stor eh ['sak,  
 136 P: [( ) har sikkert stjålet !tusen tele'foner i natt for  
 137 >at altså det er < det:: e:r be'grenset >hva 'vi kan gjøre med< 'det,  
 139 (1.3)  
 140 K: °mja:[:: °  
 141 P: [ så 'den kan du bare 'føre på 'kontoen for 'svinn,  
 142 for 'tapt,  
 143 (0.3) det kan jeg 'bare si,  
 144 (1.2)

Vaktas svar i linje 129 er denne gangen en klar nedvurdering av sakens betydning, dermed også av hennes dømmekraft. Derfor rammer han også hennes positive ansikt. Saken – og dermed henne selv – er betydningsløse i et politiperspektiv. Ikke bare tilhører kundens sak kategorien ”sånne saker” med enfatisk trykk på ”sånne”, men den settes også i relieff overfor sitt motstykke: ”hadde det vært en drapssak så kanskje vi hadde mått sott oss ned og –”. Slik får han også gjort det klart at selv i de aller mest alvorlige sakene ville en slik arbeidsinnsats som den hun ber ham om – å etterspore en stjålet mobiltelefon som det svares fra – være så krevende at politiet likevel ville nøle med å gjøre det.

Ved å formulere seg slik, bekrefter han imidlertid også at det antakelig ikke er så umulig som han sier å oppspore tyven. Det fremhever nok en gang hvor uviktig hans synes saken hennes er, noe han for sikkerhets skyld utdyper gjentatte ganger: ”sikkert stjålet tusen telefoner i natt” (linje 136), ”begrenset hva vi kan gjøre med det” (137), ”bare føre på kontoen for svinn”(linje 141), ”for tapt” (linje 142). Til slutt følger en understreking, som for å være sikker på at budskapet er oppfattet: ”Det kan jeg bare si” (i linje 143).

Samtidig merkes det en endring i kundens væremåte. Hun er blitt usikker. Responsen kommer med rusten stemme og i form av en nølende innrømmelse (i linje 135): dette er ”kanskje ikke - så stor sak”. Likevel, hun har ikke gitt opp helt. Etter en pause kommer likevel et nytt initiativ:

- 145 K: \*'ere noe !vi kan gjøre 'da.  
 146 P: (0.5) ne heh ei,



- 147 (.) 'e nok ikkje det,  
 148 (1.0)  
 149 K: (jamen) ((stemme i bakgrunnen)) \*men no 'lurt no,  
 150 (0.2) heheh det ['må jo  
 151 P: [nei,  
 152 K: 'hørt .hhhh (.) (!nørt) no for å ('finna på),  
 153 jeg mener 'dem har 'tatt (0.5) !alt ho !eier og har,  
 154 P: (X X) (irri'terandes) så det er 'synd det men,  
 155 det 'e jo bare å få 'meldt det 'tapt (0.2) eller 'stjåle,  
 156 og så  
 157 (0.7)

Vaktas respons på kundens emosjonelle utbrudd (linje 153) om at venninnen faktisk har blitt frastjålet ”alt ho eier og har” er kanskje ment som å uttrykke sympati (”det er synd det” i linje 154). Samtidig er det en altfor svak respons på bakgrunn av hvilken betydning tapet har for eieren, slik vi tydelig forstår ut fra kundens beskrivelse av situasjonen. For Vakta er saken imidlertid ubetydelig, noe han ikke legger skjul på. Det viser hans konklusjon: ”det er jo bare å få meldt det tapt eller stjåle” (linje 155). Rådet utløser nok et utbrudd fra kunden:

- 158 K: 'ja vi 'går jo til 'polti (.) i '>sta for at < eh:::  
 159 'vi var !midt (.) i detta !hælvetes  
 160 (0.7)

En pause følger. Vakta overhører det affektive utbruddet og fortsetter å gi nøkterne råd:

- 161 P: \*ja det 'viktigste er å få 'sperra tele'fonen,  
 162 og få 'sperra < 'banktjenesten> da.  
 163 (0.9)  
 164 K: .h [h  
 165 P: [så !det er gjort,  
 166 så er det 'bare å,  
 167 (0.7) 'glømma hele 'saken egentlig,  
 168 og få 'skaffa seg en 'ny telefon og (nytt kort) ,  
 169 (0.6)  
 170 K: °m n hho::: ['key::hhh°,  
 171 P: [det >erke no 'ant å gjør< ,  
 172 sånn 'e det 'bare.

Rådet om å ”glømma hele saken egentlig” får omsider stotrende aksept fra kunden med et meget nølende ”okey”. Så inntreffer det noe. En annen mannsstemme høres i røret. Vi hører utydelige bruddstykker av setninger: ”her 'er vi 'jo”, ”å hei (X)”, ”hallo”. Et utbrudd kommer fra kunden:

- 176 K: jeg presterer å !snakke med han?  
 177 P: (0.4) 'joda,  
 178 K: (0.5) !Å:::hhh  
 179 ((ord fra den ukjente))  
 180 P: (0.8) \*det > 'e nok ikkje< så mye å 'gjør 'ser du.  
 181 K: (0.8) (men >'tror du vi får gjort no mer med < [ det der,) [nei.  
 182 P:

- 183 K: (0.5) \*nei.  
 184 (0.6) .hhh [>\*nei 'nei,  
 185 P: [(greit,)  
 186 K: men >det er bare 'sånn det < er det.  
 187 P: (0.2) 'Sånn 'er det!  
 188 K: (0.4) Ja.  
 189 P: ja heh 'greit 'det,  
 190 K: (0.3) [(greit hei,)  
 191 P: [( )

Samtidig med at den ukjente tredje person som har stjålet venninnens eiendeler er hørbart til stede i den stjalne telefonen, avslutter Vakta her samtalen med utøvelse ikke bare av strategisk dominans (se 6. 3), men også med en avsluttende og bekreftende ekspertvurdering: ”Sånn er det”. I doktor-pasient samtaler beskrives det hvordan effekten av slike ”plain assertions” er å ”emphasize the authoritative relation between the doctor and the patient” (Peräkylä 2006: 221). Avslaget er altså endelig. For kunden er slaget tapt.

Vaktas avslutter med et ”greitt det”, sammen med en liten latter. Kundens ”greit hei” er kanskje et tegn på aksept og dermed en ”rejection finalizer” (se 7.3.1). Samtidig er det neppe sannsynlig at hun oppfatter det som har skjedd som ”greit”, særlig etter Vaktas avsluttende og malplasserte lille latter i linje 189, der en beklagelse heller burde forventes.

Denne samtalen, som begynte i forespørsels form, men som egentlig var ment som et tips til politiet, utvikler seg underlig nok til å bli en full konfrontasjon mellom partene. Det skyldes delvis det asymmetriske forholdet mellom profesjonell og kunde og det totalt forskjellige perspektivet de har på det som har hendt. Mens saken har den største betydning for kunden hvis venninne venninnen er frastjålet” alt ho eier og har”, (linje 153), utgjør den bare en vanlig rutinesak for Vakta, noe som er unngåelig for den som stadig har befattning med liknende saker hver eneste dag.

Potensialet for konflikt utløses imidlertid av at Vakta ikke gjør det minste forsøk på å skjule hvor ubetydelig han synes saken er, hverken med høflighetsfraser, omskrivninger eller andre former for dempere. I stedet forklarer han gjentatte ganger og eksplisitt hvor uviktig han oppfatter saken å være: den som har gjort det ”har sikkert stjålet tusen telefoner i natt”(linje 136). Han gir heller ikke noe uttrykk for empati med det som for den andre part er en dramatisk og unik situasjon, med unntak av et nøkternt ”det er synd men” (i linje 154), umiddelbart fulgt av ”det e jo bare å få meldt det tapt eller stjåle,” (linje 155). Til slutt understreker han sakens bagatellmessige natur: ”Så er det 'bare å glømma hele saken egentlig, og få skaffa seg en ny telefon og nytt kort” (linje 165-167).

Det er ubalansen i makt mellom de to som gjør Vaktas manglende hensynfullhet mulig, noe som i følge Brown & Levinson bare skjer ”if the speaker does not fear retribution

from the addressee" (1987: 69). For kunden blir imidlertid Vaktas direkte tale og nedvurdering av sakens betydning så utfordrende at hun blir nødt til å forsvare seg overfor den ansiktstruende handlingen som dette innebærer. Dette synes Vakta i sin tur å oppfatte som en provokasjon, noe som stemmer med Granérs observasjon:

"En annen faktor i graden av engagement är i vilken utsträckning polisen upplever sig ha blivit provocerad. Ifrågsättande av polisens auktoritet kan leda till att även förseelser och bagatellbrott blir anmälda (2005: 185).

En mulig forklaring på avvisningen i dette tilfellet kan ligge i Vaktas egen vurdering av hva som utgjør "riktig politiarbeid" og hva som ikke er det. I den forbindelse viser Holmberg (1999) til det han beskriver som et sett av felles verdier som politifolk forholder seg til og vurderer hendelser ut fra:

"Den store vægt, menige politifolk lægger på selvbestemmelse i deres daglige arbejde, kan derfor blant andet forstås som ønsket om at kunne handle ud fra et sæt af uformelle værdier, og prioritere det, der internt kaldes 'riktig politiarbejde'" (1999: 228).

Her kan det også vises til en beskrivelse av hva som ansees som å være en 'ordentlig politimann' og 'ordentlig' politiarbeid, formulert av en norsk politiansatt:

"Ja, er du ordentlig politimann, så går du jo litt bredbent og har håndjern i beltet. Du er ikke ordentlig politimann hvis du ikke har hatt en periode på uro, eller er litt sånn utradisjonell eller noe" (Gundhus 2006: 177).

I følge Granér (2005) er det videre typisk for svensk politi at "förseelser och vardagsbrott med liten chans att bli uppklarad" risikerer å bli avvist. Denne typen oppgaver "tenderar man att undvika eller lägga ned minst möjliga tid på" (2005: 179). Videre nevner han et annet kjennetegn på hva som utgjør "riktig" politiarbeid:

"Det kanske viktigaste kriteriet på vad som kännetecknar det riktiga polisarbetet är emellertid hur det bedrivs. Det riktiga polisarbetet skall innehålla dramatik." (Ibid.)

I Vaktas forklaring på hvorfor ikke politiet bruker ressurser på saker av den typen kunden ringer om, ser vi spor av en liknende holdning: "nei ikkje *sånne* saker hadde det vært en drapssak så", i linje 129-130.

Hos politifolk som i følge Granér har et "autonomt perspektiv" på politiarbeid, er det to faktorer som hevdes å være vesentlige for hvorvidt dette får dominere i utøvelse av praktisk politiarbeid. "Det första utgår från graden av engagement i ett ärende, det andra från om inblandade poliser kan riskera efterräkningar för sitt agerande" (Granér: 185). I samtalen over er begge disse faktorer til stede. For det første er kundens sak et typisk eksempel på et

”vardagsbrott med liten chans att bli oppklarad” (Ibid.: 179). For det andre utgjør en telefonsamtale med publikum antakelig en situasjon der en til vanlig neppe kan påregne ”efterräkningar”.

En tredje faktor, på bakgrunn av at denne samtalen foregår gjennom et telefonapparat som er merket med informasjon om at det foregår lydopptak (og som de politiansatte har blitt fortalt skal brukes til forskningsformål), kan faktisk være at denne politibetjenten selv er overbevist om at han utfører godt politiarbeid, i tråd med sin egen tolkning av hva ”riktig” politiarbeid egentlig er. Her kan jeg peke på observasjonen til Gundhus (2006) om at innføring av problemorientert politiarbeid (kalt POP) som forebyggende strategi kan være en utfordring for enkelte politifolk. Slik beskriver en politiansatt det:

”Men POP er jo en slags mentalitet. Det skal være hovedmåten å tilnærme seg problemet på. En helhetlig måte å jobbe med et problem. Og det sliter man med. Fordi folk som er oppvokst med en gammeldags måte å være politi på, de tenker at man skal fange tyven, og ta han for det han gjør” (2006: 273).

Politibetjenten i samtalen over kan dermed nettopp være en av dem som med et ”autonomt perspektiv” på politiarbeidet ser lommetyverier som lite viktig kriminalitet (ref. til ”ikke *sånne* saker!” i linje 129), på tross av at lommetyverier faktisk var et satsningsområde på denne politistasjonen. Det er også mulig at dette gir uttrykk for en holdning som Gundhus også har observert, nemlig at de som blir frastjålet lommebøkene sine egentlig selv synes å ha delvis skyld for at det skjer: ”Kanskje er de ’lempelige ofre’ som ikke passer på lommeboka si?” (2006: 279).

Samtidig illustrerer samtaleforløpet over observasjonen til Goffman (1967) om hvordan utvist høflighet beskytter mot motangrep fra den andre, slik det tidligere er vist flere eksempler på (se 5.4). For her virker prosessen motsatt, ved at manglende tegn på respekt og hensynsfullhet får tilsvaret i samme tone, noe som eskalerer konflikten. Samtidig binder det opp det videre samtaleforløpet og gjør det vanskelig eller umulig å endre stil på et senere stadium:

”The mutual acceptance of lines has an important conservative effect upon encounters. Once the person initially presents a line, he and others tend to build their later responses upon it, and in a sense become stuck with it. Should the person radically alter his line, or should it become discredited, then confusion results, for the participants will have prepared and committed themselves for actions that are now unsuitable” (1967: 12).

Videre bryter også Vakta her flere av reglene for å bygge opp mot en god diskusjon som kan gi en meningsfull konfliktløsning. I følge Sandvik (1998: 40) er ”en part som fremmer et standpunkt – bundet til å forsvare det, hvis den andre parten krever det”. Mens Vakta fastholder sitt avslag med eneste begrunnelse: ”det e nok ikkje så mye å gjør” uten å forklare

hvorfor, truer han samtidig motparten ansikt ved å stille seg kritisk til hennes dømmekraft og det standpunkt hun inntar. Resultatet blir konflikt og åpen konfrontasjon der kunden til slutt fremstår som den tapende part, også når det gjelder tap av ansikt.

Samtidig er det også sannsynlig at inntrykket av et politi som verken har vilje eller evne til å hjelpe den som er frastjålet ”alt ho eier og har”, kan befeste seg. I stedet rådes offeret til å føre det ”på kontoen for svinn” (linje 141). Et slikt tap av tillit kan det ta tid å bygge opp igjen, hvis ikke anledningen allerede er tapt. Dermed er det også liten sannsynlighet for at samme kunde – og dem hun kommer til å fortelle sin historie til – vil føle seg kallet til å kontakte politiet ved en senere anledning, enten det gjelder å anmelde et lovbrudd eller for å gi mulig politirelevant informasjon.

#### **7.4.5 Uberettigede spørsmål, avvisende svar**

I samtaleeksemplene over (7.4.2 og 7.4.3) er det flere mekanismer, mer eller mindre tydelige, som bidrar til å skape et dårligere samtaleklima og eskalere en begynnende konflikt. En generelt utløsende faktor er at Vaktas autoritet som politi blir utfordret, noe som igjen kan provosere til mottiltak. Det kan igjen gjøre tonen hissigere og skape ytterligere konfrontasjon.

Samtidig kan selve utformingen av avslaget virke konfliktfremkallende, dersom det gis direkte og uten bruk av strategisk høflighet, slik vi har sett av samtalen over. Dess mindre hensyn Vakta viser overfor den andre i sin måte å ordlegge seg på, dess mer provoserende kan det virke, særlig fordi det fremhever maktforskjellen mellom dem og aksentuerer at Vakta som den sterke part ikke behøver å ta hensyn til motpartens følelser, fordi denne har liten mulighet til å ta igjen.

En nærmere studie av samtalematerialet viser at det ikke er helt tilfeldig hvor slike direkte avslag og avvisninger forekommer, med få eller ingen høflighetsmekanismer til å dempe en potensiell ansiktstruende effekt. Det er særlig på spørsmål som berører personvernet og politiets taushetsplikt at Vakta gir svar i direkte form. Slike spørsmål gir naturligvis politiet et reelt problem med å svare, ettersom de faktisk ikke har rett til å uttale seg om slike forhold. Hvordan svare når en samtidig ikke kan si noe? Et avslag i direkte form kan likevel dempes av en forklaring på hvorfor svaret ikke kan gis, slik vi har sett av tidligere eksempler (se 7.2.3). Gjentatte ganger finner vi imidlertid at denne typen forespørsler avvises, ikke bare uten høflighetsmarkeringer, men også uten noen forklaring av hvorfor avslaget gis:

(200) (0302025)

39 K: [men men har du 'ikke 'lov til å si u (XX) til 'meg om  
40 'hva han er 'anmeldt (0.4) for 'før?

41 er [han  
42 P: ['nei.  
43 jeg !kan ikke 'det,

(201) (0630046)

48 P: poli'tiet har 'snakka med 'han i'dag ja.  
49 K: (0.4)↑ja,  
50 hva ['er hva 'gjelder det?  
51 P: [han 'er hos poli'tiet 'ennå!  
52 K: (0.3) 'hvorfor?  
53 (0.7)  
54 P: 'det 'kan jegke 'si!

(202) (0525023)

94 K: men kan du 'gi meg be'skjed,  
95 kan hun komme i 'dag ut eller ikke.  
96 P: (0.3) det 'vet ikkje 'æ.  
97 for 'det hakkje æ non 'oversikt over 'uansett.  
98 K: (.) kan jeg få 'snakke med henne.  
99 P: (0.3) 'nei,  
100 K: (0.4) 'ikke 'det,  
101 P: (0.2) nei,  
102 K: (0.4) ↑'o ↓'key.

Samtlige av utsnittene over er spørsmål-og-svar sekvenser som inngår i lengre samtaler, der Vaktas avvisende respons skiller seg fra tonen i samtalen for øvrig. Det bryske svaret synes altså å utløses av den andres eksplisitte spørsmål, som en reaksjon på dette. Den negative formen på avslaget kan dermed skyldes at spørsmålet oppfattes som utilbørlig eller provoserende, ikke at Vakta i seg selv er negativt innstilt overfor kunden som sådan.

I den følgende samtalen er vi imidlertid vitne til at kunden blir avvist på en negativ måte fra første stund, også uten at Vakta gjør noe forsøk på å forklare at det skjer. Hva grunnen kan være, fremgår ikke direkte av samtalen, men ut fra kundens henvisninger til en tidligere inngått avtale, skjønner vi at de gjenkjenner hverandre som samtalepartnere. Ut fra måten samtalen utvikler seg skjønner vi også at noe må ha inntruffet som har endret situasjonen siden da.

(203) (0302006)

1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
2 K: (0.6) Ja god'dag nå 'snakker du med (0.7) ((navn slettet) igjen,  
3 P: (0.4) ↓Ja.  
4 K: (0.4) Jeg 'tenkte hvis han::::: fyren som heter (0.5) ((navn slettet)) blir 'sendt med drosje  
5 opp til: eh (1.2) ((gatenavn slettet)) gate,  
6 (0.8)  
7 P: ja ja det 'ble noen for'andringer 'der tror jeg.  
8 K: (0.3) eh 'ja det 'ble det 'ja.  
9 P: (0.4) Ja.  
10 (1.5)  
11 K: Ja,

Allerede Vaktas første respons, det nedadgående tonefallet i linje 3, kan antyde noe problematisk. Tonen er iallfall ikke oppmuntrende. Pausen i linje 6 etter kundens innledning bærer også bud om problemer. Noe har da også skjedd, ”noen forandringer”, men uten at det forklares nærmere hva disse består i. Her kunne kanskje ventes et ”hvorfør?” fra kunden. I stedet kommer en gjentakelse: ”det ble det ja.”(linje 8). En gjentakelse med en avsluttende partikkel (”ja”), og med fallende tonefall, signaliserer at informasjonen er mottatt og akseptert. Den inviterer dermed ikke til videre utdyping. Gjentakelser som bekreftelse på mottatt informasjon blir særlig brukt som respons på uventet informasjon (Svennevig 2004: 504).

Men gjentakelsen kan også være en anmodning om reparasjon i form av en forklaring. Noe som tyder på det, er den lange pausen i linje 10, etter Vaktas minimale respons. Kunden lar pausen forløpe, som om han avventer mer informasjon fra den andre. Det får han ikke. Slike ”silent pauses” kan også være en mulig markering av makt, et ”høy-status” avslag: Den som har makt behøver ikke si mer enn nødvendig (Gibbons 2003: 88).

Pausen i linje 10 kan altså signalisere et problem. Det gjør også kundens usikre tone når han igjen griper ordet. Ordene kommer rykkevis, med nøling og uttrukne lyder:

- 12 K: (0.3) det var 'det vi 'tenkte så eh::: vi måtte jo da eventuelt komme !ut da vet du.  
 13 P: (0.2) Jaa,  
 14 (0.4) Nei,  
 15 for 'han,  
 16 (.) politiet kom og 'henta han,  
 17 så jeg vet ikke (i) hvor:: de har 'kjørt han hen,  
 18 de: var nede og 'henta han i'allfall,  
 19 (1.1) ((stemme i bakgrunnen))  
 20 eh::::: (.) 'prata ikke 'med de.  
 21 (1.2)

I sitt svar er Vakta ikke bare avvisende ved sin mangel på informasjon. Han distanserer seg også i forhold til det som har hendt, både ved formuleringen ”politiet kom og henta han” (i linje 16) der han viser til politiet som noe utenfor ham selv, og ved å referere til ”de” som ”har kjørt han” i linje 17. Kanskje det er en måte å beskytte seg selv på, ved å dissosiere seg fra systemet? Eller kan det være en måte til å understreke det formelle i saken og politiets autoritet? Kunden insisterer imidlertid på et svar, og gir også en grunn til at han gjør det:

- 22 K: Ne:i,  
 23 men det er litt 'viktig for meg å få 'vite det da,  
 24 (.) for han 'bor hos 'meg skjønner du.  
 25 P: (.) 'Ja o 'key men nå det 'vet jegke om han kommer opp 'dit eller 'ikke altså,  
 26 K: (0.4) Ne:i,  
 27 (0.3) [(men)  
 28 P: [de bare 'henta ham 'her og for'svant,

29 (0.8)  
30 K: De bare 'henta ham og for'svant,

På nytt gir Vakta et avslag, denne gangen i form av ”det vet jegke” (i linje 25). Før kunden får tatt et nytt initiativ gir imidlertid Vakta en utvidet respons som distanserer ham ytterligere fra det som har skjedd: ”De bare henta ham her og forsvant”. Her er det ingen spor av samarbeidsvillighet. Etter en gjentakelse med stigende tonefall som tyder på forbauselse tar kunden raskt et nytt initiativ:

31 K: [men =  
32 P: [ja,  
33 K: = du 'jobber jo i poli'tiet da,  
34 så vidt jeg vet.  
35 (1.0)  
36 P: 'Jeg jobber i poli'tiet ja?

Tilføyelsen ”så vidt jeg vet” kan antyde kunden selv snakker fra en høy-status posisjon og dermed i noen grad ”snakker ned” til den andre. Pausen kan tyde på at Vakta kanskje også oppfatter det slik, for i sitt svar nøyer seg med å gjenta det den andre har sagt, noe som i seg selv også er en tegn på høy posisjon: Han trenger ikke si noe mer. Gjentakelsen med stigende tonefall på partikkelen ”ja,” kan også uttrykke en ”emotional stance”, her kanskje overraskelse over det som blir sagt (Svennevig 2004: 513). Iallfall synes tonefallet å utbe seg en nærmere forklaring. Den kommer, i linje 42-43:

37 K: (.) Ja,  
38 P: (0.2) [Ja,  
39 K: ['du jobber i poli'tiet.  
40 P: (.) 'Jaa,  
41 (0.6)  
42 K: Så det det 'må vel eh være 'mulig for deg å::  
43 (1.4) å::eh: å:: eh: å::: eh: finne 'uthh eventu'elt hvor han 'er?  
44 (0.2) for eh da må jeg komme og 'hente han,  
45 da vet du.  
46 (0.7)  
47 P: At '>du må komme og< 'hente han?  
48 K: (0.2) 'jaa,  
49 P: (0.2) (men) du sa at du ikke 'kunne komme og hente han.  
50 (0.7)

Det kunden har ment med replikken ”du jobber jo i politiet da” (linje 33) får her en utdypende forklaring: Ettersom den andre jobber i politiet, må han også ha mulighet til å finne ut hvor den andres slektning er blitt av. Den implisitte anmodningen (linje 42-43) nedtones med flere høflighetsmekanismer, både dempere, uttrukne lyder og nøling. Oppfordringen omformuleres til å bli minst mulig direkte (”det må vel være mulig for deg”, ”å finne ut eventuelt hvor han er”), fulgt av grunnen til at han spør (”for da må jeg komme og hente han”).



Vakta ignorerer kundens spørsmål og gjentar det i stedet i reformulert form med spørrende tonefall (i linje 47), som om noe er uklart og at han derfor ber om reparasjon. Deretter konfronterer han kunden med sitt tidligere utsagn: ”men du sa jo at du ikke kunne komme og hente ham”. Spørsmålet uttrykker mistro, som om han har tatt den andre i en usannhet. Kundens gir sitt svar som et forklarende argument:

- 51 K: Ja men hvis ikkje de 'kjører ham hit så 'må jeg jo komme å hente ham da vet du.  
 52 men han 'kan jo ikkje bare ligge på en 'glattcelle,  
 53 når han kan 'overnatte hos 'meg?  
 54 P: (0.4) 'Nei,  
 55 'det er det 'vi som be'stemmer.  
 56 (3.4)  
 57 K: Det er 'de som bestemmer 'det ja.  
 58 P: (0.3) 'Det er det poli'tiet som bestemmer ja,  
 59 (>alt etter bildet<),

Pausen i linje 56 er bemerkelsesverdig lang. Her er det tydelig noe som ikke stemmer. Så gjentar kunden det Vakta har sagt, med fallende tonefall. Som i linje 8 signaliserer en slik gjentakelse etter en lengre pause at informasjonen er uventet, mottatt og akseptert.

I hele denne sekvensen (linje 51-59) ser vi at Vakta igjen bruker ulike ord til å beskrive sitt forhold til politiet som institusjon. Mens han i begynnelsen av samtalen snakket om ”politiet” (linje 16) og ”de” (linjene 17, 18 og 20), noe som gir inntrykk av at han snakker om en distansert tredje part, bruker han her først et institusjonelt ”vi” (linje 55) om politiets rett til å bestemme, noe som også omfatter ham selv. I linje 58 går han så igjen tilbake til at ”det er politiet som bestemmer”, kanskje for å understreke det formelle og for å vise til institusjonens autoritet.

Samtidig ser vi at han gir en antydning av forklaring i linje 59: ”alt etter bildet”. Men dette er også et avslag: Mer trenger han ikke forklare. Implikasjonen er at det gjelder en politisak, og altså noe som kunden ikke har noe med.

Nå er kunden blitt meget usikker og famler etter ord, mens han formulerer seg forsiktig:

- 60 K: (0.4) 'Ja om han kan 'o om han kan 'overnatte på en [her ( ) =  
 61 P: [Jaa,  
 62 K: = hvis det er ikkje nød'vendig at han [over  
 63 P: [Jaa,  
 64 K: = natter på en glatt[celle=  
 65 P: [hh ja,  
 66 K: = jeg kankje selvfølgelig 'overprøve det som dere bestemmer,  
 67 P: (0.2) Nei,  
 68 K: (0.5) Det forstår jo 'eg 'og,  
 69 P: (0.2) °ja°,

Vaktas konsekvente bruk av minimale responser gjennom hele denne sekvensen virker ikke bare avvisende, men som en direkte uvillighet til å samarbeide. Kunden gir likevel ikke opp, gjør et nytt forsøk på å argumentere, styrket med ”jo” (linje 74):

70 K: (0.2) Men hvis det er noe al'vorligere som han er blitt utsatt for,  
 71 (0.8)  
 72 eller som eventuelt han må i 'avhør eller ['sånne ting,  
 73 P: [hhja, ((helt lavt))  
 74 K: og da 'må jo jeg få 'vite::: siden eh 'eg er hans 'påstående 'her i 'Oslo?  
 75 P: (0.2)↓Ne:i.  
 76 det 'må du ikke 'vite.  
 77 (1.9)

Først ignorerer Vakta kundens implisitte spørsmål i linje 70, fulgt av en pause, om det er ”noe alvorligere” som skjer med hans slektning. Når han ikke får respons utdyper kundens selv hva han mener med ”noe alvorligere” (i linje 72). Deretter fremsetter han en påstand om at han som pårørende i så fall ”må få vite” hva dette er. Det får en direkte avvisning. Avslaget blir også gitt i form av en gjentakelse av kundens egne ord, noe som kan virke konfronterende.

Kundens respons er en nesten ordrett gjentakelse av avslaget, men nå med spørrende tonefall, en tydelig innledning til reparasjon, ”an invitation to expand on the matter”, (Svennevig 2004: 508):

78 K: Jeg måkje 'vite det 'nei?  
 79 P (du >hakke no krav< på å vite 'det nei?  
 80 (2.8)

Kunden får ingen forklaring. I stedet følger nok en gjentakelse som bekrefter avslaget, men nå i en mer formell utforming, med henvisning til rettslige begrensninger ( fra ”måkje” til ”krav”).

I den lange pausen som på nytt følger blir en skurrende lyd i bakgrunnen sterkere, antakelig interferens fra en mobiltelefon, som ringer i det kunden begynner å si noe:

81 K: nei men du::: (1.4) ((mobiltelefonlyd))  
 82 Et 'øyeblikk,

Fem-seks sekunder går mens kunden besvarer den andre oppringningen. Vi hører ham forklare:

89 K: et øyeblikk,  
 90 (.) Jeg snakker med en politi:eh,  
 91 sta'sjonen 'i ,  
 92 (.) .hhhh 'sentrum,  
 93 (0.5) skal bare 'legge på 'røret på den 'andre telefonen så  
 94 skal jeg 'snakke med deg i 'to se'kunder 'hører du det?  
 95 (0.5) 'ja,

- 96 ('kanke 'snakke med) 'polti (.) på ('andre 'sida) vet du.  
 97 P: ↓Ja,  
 98 K: 'Hei så lenge!  
 ((røret lagt på))

Ved slutten av samtalen merker vi at noe har skjedd i kundens forhold til politiet. Nå er det han som ikke er villig til å samarbeide, og som velger å legge på røret for å få snakke i fred med den andre. Han ønsker ikke at ”polti”, nå med trykk på første stavelse (linje 96), skal høre på. I parentes bemerket kjenner han godt ordets korrekte uttale, for det har han tidligere brukt overfor Vakta (i linje 39). Kanskje antyder skiftet i trykk til en mer uvøren uttale en mangel på respekt for den andres autoritet?

Ved første blick er denne samtalen et klart eksempel på hvordan det asymmetriske forholdet mellom de to, både når det gjelder makt og tilgang på kunnskap, kan resultere i direkte konflikt. Ingen vil nekte for at politiet har full rett til å holde tilbake informasjon overfor publikum, men likevel kan en undres over at det gjøres på en så konfronterende måte, som om den andre skulle være en potensiell motstander. Samtalen karakteriseres av lange pauser, et resultat av noe forventet som ikke kommer, enten det er svar på spørsmål, manglende forklaringer eller høflighetsmarkeringer som kunne ha dempet avslagenes ansiktstruende virkning.

I dette møtet forsterkes Vaktas dominerende posisjon, ikke bare av hans strategiske dominans som gjør det mulig å ta de strategiske og evaluerende initiativene, men også ved at han uttrykker sin makt i klartekst, eksempelvis ved å si ”det er det vi som bestemmer” (linje 55) og ”nei. Det må du ikke vite” (linje 75-76). Han er også i en dominerende ekspertposisjon gjennom sitt kunnskapsovertak, ved sin mangel på samarbeidsvilje og ved blokkeringen av den andres forsøk på å trenge gjennom og få svar på sine spørsmål.

Teknikken kan på mange måter minne om det Linell (1990a) beskriver som ”passive resistance” fra den svake part i et asymmetrisk og samtidig konkurrerende forhold (1990a: 169 – 170). Passiv motstand, markert ved at den svake part nekter å bidra ved å gå med på den sterke parts premisser, er i seg selv en maktstrategi, fordi det hindrer den sterke part å komme noen vei og gjør ham derfor maktesløs. Det spesielle i samtalen over er imidlertid at her er det den sterke part som bruker passiv motstand til å utøve makt, noe som skaper enda større ulikevekt og dermed en enda høyere grad av konfrontasjon.

Vaktas gjennomgående avvising av kunden i denne samtalen, også uten at det gjøres noe forsøk på å forklare hvorfor det skjer, er et bemerkelsesverdig trekk. Som jeg allerede har påpekt er det all grunn til å forvente bruk av ikke-foretrukne svar fra politiet i en servicetelefon overfor publikum, spesielt når avslag må gis (se 7.2). Høflighet er heller ikke

noe som utvises mekanisk i samtale med andre, men et uttrykk for en mulig normativ orientering hos samtalepartnerne, på linje med andre samtaletekniske virkemidler. Hvorvidt høflighetsmekanismer og ikke-fortrukne svar vil bli anvendt, vil avhenge av situasjonen og den enkeltes vurdering av den.

Det som er påfallende i denne samtalen, en henvendelse til politiets publikumstelefon, er nettopp det gjennomgående fraværet av høflighetsmekanismer i en situasjon der vi ellers ville vente å finne dem. Her må det altså være en annen norm i funksjon som får konsekvenser for Vaktas svar.

Ved sammenlikning med tilsvarende avvisninger i andre samtaler fant jeg at avslag eller avvisninger uten høflighetsmarkeringer ikke bare forekom ved forespørsler som berører personvern og politiets taushetsplikt, som i eksemplene ovenfor, men også i flere av samtalerne av typen ”ikke politisak”, som vist i eksempel 184, (avsnitt 7.2.4), eksempel 190 (avsnitt 7.3.2), samt eksempel 196 (avsnitt 7.4.2).

En videre sammenlikning med det store flertallet av andre typer samtaler av mer eller mindre rutinepreget karakter viste en klar forskjell. Felles for politiets respons når det gjelder vanlige, rutinepregede henvendelser er at de omtrent uten unntak blir besvart på en gjennomgående høflig, hjelpsom og vennlig måte, også der et negativt svar ikke kan unngås, for eksempel når det gjelder spørsmål om hittegods. I slike tilfelle blir svaret nesten alltid utformet slik at det viser respekt for den andres følelser og den forventede skuffelse over å få avslag. Vanlige dempende mekanismer er høflighetsfraser som ”dessverre”, ”beklager”, prosodiske hjelpemidler som utsettende nøling og uttrukne lyder, og dempere som ”nesten” og ”på en måte”. Vanligvis følges avslaget også av forklaringer, ofte også av råd om andre fremgangsmåter, og ikke sjelden av empatiske uttrykk, for eksempel ”ikke gi opp enda”. Ved nøye gjennomgang av 40 slike typisk rutinesamtaler, tilfeldig utplukket, fant jeg ikke et eneste eksempel der formuleringen på en eller annen måte unnlot å vise hensyn til den andres situasjon og den negative reaksjonen som måtte forventes. Dette inntrykket ble bekreftet ved en senere gjennomgang av hele samtalematerialet.

Dette sammenholdt jeg med 32 eksempler fra en annen og langt mindre kategori, de såkalte ”begrensningssamtalerne”, der fellesnevneren er at kundens henvendelse støter mot en eller annen form for institusjonell begrensning som gjør et positivt svar vanskelig eller umulig å gi. Av disse 32 samtalerne inneholdt hele 24 av dem flere eksempler på direkte avslag uten bruk av noen form for høflighetsmarkering, og i bare fire av dem ble uttrykk som ”beklager” og ”dessverre” brukt. I åtte av disse samtalerne, altså en tredjedel av dem, ble det heller ikke gitt noen forklaring på hvorfor forespørselen ble avslått.

Henvendelser som berører sensitive personopplysninger er imidlertid en type forespørsler som må antas å ha større personlig betydning for den som ringer enn der henvendelsen gjelder mer rutinepregede ting. Ofte gjelder spørsmålene problematiske forhold som angår kundens nære familie. Selv der forespørslene gjelder saker som ligger utenfor politiets arbeidsområde, kan problemet være viktig nok for den det gjelder. Et eksempel er samtale 190, der kunden ber om politiets hjelp til å få sperret nummeret til en stjålet mobiltelefon, fordi han bare får ”herlig musikk” når han ringer mobilsekskapet.

På samme tid er det sannsynlig at mange av de institusjonelle begrensningene som ligger til grunn for et avslag er forhold som kunden ikke kjenner til eller ikke er oppmerksom på. Blant vanlige samfunnsborgere som av ulike grunner ringer politiet er det neppe mange som på forhånd har noen klar formening om hva som er en ”politisk” eller ikke. Det kan heller ikke forventes at særlig mange blant det vanlige publikum har kjennskap til reglene for personvern og taushetsplikt. Likevel er det altså nettopp denne typen henvendelser som inneholder de fleste eksemplene på avslag som gis i direkte form, og dermed uten høflighetsmarkeringer, forklaringer eller andre dempende mekanismer som kan forebygge en negativ respons.

I følge Brown & Levinson (1987) kan en slik direkte, rett på sak-holdning (”bald-on record”) og dermed potensielt ansiktstruende taleform forklares som en konsekvens av et direkte valg:

”The prime reason for bald-on-record usage may be stated simply: in general, whenever S (= the Speaker) wants to do the FTA (= the Face Threatening Action) with maximum efficiency *more* than he wants to satisfy H’s (= The Addressee’s) face, even to any degree, he will choose the bald-on-record strategy” (1987 :95).

Hvilke grunner skulle så Vakta ha til å velge bort vanlige høflighetshensyn i slike samtaler, uten å prøve å hindre den ansiktstruende virkningen som et avslag må forventes å få?

Hvis vi ser nærmere på eksemplene i samtalen over og stedene der uvanlig lange pauser kan tolkes som signaler om at noe ikke stemmer, finner vi at det både er knyttet til taushetsplikt (som pausen i linje 10, etter Vaktas bekreftende ”ja”, uten påfølgende forklaring), med kundens åpenbart uberettigede innvending, (som i linje 51-52: ”men han kan jo ikkje bare ligge på en glattcelle, når han kan overnatte hos meg?”), og med uholdbar argumentasjon, (”siden jeg er hans pårørende her i Oslo”, linje 74).

En mulig forklaring er at spørsmål eller påstander som berører rettssystemets gitte begrensninger kan oppfattes av Vakta som en utfordring eller som manglende respekt for regelverket, i noen tilfelle til og med truende, som om den andre trår over en grense og inn på

politiets enemerker. Grunnen til de bryske avslagene kan dermed være at Vakta definerer forespørselen eller argumentet som upassende, uberettiget eller utilbørlig.

Da er det også mulig at i Vaktas øyne kan den andre miste sin status som ”kunde”, i betydning av å være en person som har krav på politiets hjelp og støtte. I stedet kan den andre oppfattes som en mulig motstander, ikke bare ved å bryte skrevne og uskrevne regler for hva det synes berettiget å spørre om, men også ved at spørsmålet kan oppfattes som truende, ved at det implisitt oppfordrer Vakta til selv å bryte systemets gitte regler.

At slike spørsmål faktisk kan oppfattes som en trussel, fordi et informativt svar kan få alvorlige følger for den som lar seg lokke til å si for mye, fremgår av følgende utsnitt:

(204) (0630032)

154 K: så du 'vil ikke 'si 'noken ting 'du alt[så.

155 P: [altså jeg hakke !lov til [å

156 K: [den 'dagen e [snakka (med)

157 P: [da ' blir kan 'jeg

158 det 'det kan 'jeg får !straff ↑for!

En oppfordring om å gjøre noe ulovlig, som her ved å be om å få taushetsbelagte persondata, kan dermed forklare Vaktas direkte avvisning, uten dempning av avvisningens ansiktstruende form. En mulig følge av at svaret blir gitt i en konfronterende form kan imidlertid være at tonen blir ytterligere skjerpet, særlig fordi den som ringer og spør, slett ikke behøver å vite at det er noe galt i spørsmålet eller argumentet. Resultatet kan dermed bli at kunden ender med å føle seg uvennlig behandlet av politiet, og i tillegg avvist uten noen forklarlig grunn.

Her kan det være nyttig å sammenlikne med Waddingtons (1999) observasjon av forskjellen på politiets holdninger overfor ”vanlige folk” (definert som ”citizens”) og andre:

“To the extent that police exercise authority over *citizens*, then policing is hesitant and cautious because citizens have rights, but where the police impose alien authority on a rebellious subject then coercive power is exercised with little restraint” (1999: 30).

Hvor skillet går mellom det som oppfattes som ”citizens”, altså ”vanlig publikum”, og det som utgjør ”rebellious subjects”, kan igjen være avhengig av hvordan det samme publikum oppfører seg i politiets øyne. Waddington gjør nemlig også oppmerksom på at dersom vanlige borgere avslår å bøye seg for politiets autoritet, vil det oppleves som en utfordring av politiets maktunderlag (Ibid.: 17).

Det er ikke umulig at de samme mekanismene spiller inn i publikums samtaler med politivakten, dersom denne opplever sin autoritet som truet. Ved å ta samtalen inn på områder som politiet oppfatter som sine egne, eventuelt ved å stille spørsmål og fremsette uholdbar argumentasjon, kan kundens initiativer kanskje tolkes som en provokasjon. Det kan igjen føre

til en definisjon av den andre som en ”rebellious subject”, ikke som en kunde som må behandles med respekt. Følgen av det igjen kan være at Vakta ikke lenger ser det som nødvendig å gi sine avslag i en høflig eller hensynsfull tone, eller å gi noen forklaring av hvorfor avvisningen skjer.

#### 7.4.6 Avvisning og forskjellsbehandling

Som vist til innledningsvis (7.1) må mange av politiets avgjørelser baseres på den enkeltes skjønn. En konsekvens av det kan være at liknende typer saker får ulik behandling. Dette kan for eksempel gi seg utslag i at mens en anmodning blir innvilget og får positiv respons, kan en tilsvarende henvendelse bli avvist. Under følger to parallelle eksempler på dette. Det første gjelder en samtale som er tidligere vist i forskjellige utdrag (se 6.5.1 og 7.3.2), der Vaktas krav om en formell anmeldelse blir betingelsen for å hjelpe, noe kunden er uvillig til. Dette setter etter hvert punktum for en videre diskusjon:

(45) (0627023)

45 P: må 'foreligge en 'kriminalsak før poli'tiet 'gjør no vet du.

Ved sammenlikning med en tilsvarende forespørsel fra en annen kunde som også ber om hjelp overfor en truende person, ser vi hvordan denne samtalen tar et annet forløp enn i eksemplet over, på tross av likhetspunktene. Første del av denne samtalen har vært tidligere vist (avsnitt 6.4.5, eksempel 121). Etter en detaljert beskrivelse av hva truslene går ut på, fortsetter kunden:

(205) (K09samt1)

30 K: men det var 'veldig sånn 'svak 'antydning,  
 31 så 'jeg,  
 32 'jeg,  
 33 har 'ikke lyst til å !anmelde dette her,  
 34 jeg har bare lyst til at eh::::: det skal 'være en reg (0.2) i'strering 'på det lissom,  
 35 at det 'er en (0.8) (XX) på at det:::: har 'skjedd!  
 36 (0.2) sånn at (om) jeg kommer tilbake 'seinere så:  
 37 (1.5)

Den lange pausen i linje 37 etter kundens usammenhengende beretning antyder at et avslag er under forberedelse. Det er da også det som skjer:

38 P: ja,  
 39 K: (0.2) altså 'hvis det 'hvis jeg 'får noe: 'nærmere::::: ik[ke sant noe mere kon'kret  
 40 P: [ 'ja jeg 'skjønner jeg 'skjønner  
 41 hva du 'mener altså,=  
 42 K: ja,  
 43 P: = det 'det som er et eh 'det som er pro'blemet er at vi !har,  
 44 (.) det er 'lite::: 'muligheter for å få < regi !strere > en '↓sånn ↑en 'skjønner du.

I de følgende 30 linjene går diskusjonen så videre, inntil Vakta likevel finner en løsning:

- 74 P: '↑Vent litte '↓granne.  
 75 Skal vi se om:: ((uklare lyder ))  
 76 Jo vi 'kan kan > kjøre det i 'noe som heter < 'logg skjønner du.  
 77 Bare vente litt ska jeg > ska sett deg over på en annen telefon (som jeg har) <  
 78 'tilgang på 'datamaskin,  
 79 K: (0.4) 'Ja takk!  
 ((Røret legges ned og opptaket avsluttes))

I begge samtalene ringer kunden av frykt for en tredje person, men uten å være villig til å gå til anmeldelse. I det første eksemplet avslår Vakta å hjelpe fordi saken ikke oppfyller de formelle kriteriene som kreves for at politiet skal involvere seg i saken. I det andre eksemplet får kunden likevel hjelp på tross av sin uvilje mot å anmelde, ved at Vakta viser kreativitet og finner frem til en alternativ løsning. En annen og tilsvarende kreativ fremgangsmåte i det første tilfellet kunne kanskje være et forslag om å komme til politistasjonen for en samtale, kanskje for å påvirke kunden til likevel å gå til anmeldelse, eller iallfall for å diskutere mulige praktiske tiltak overfor den pågående trakasseringen som hun utsettes for.

Mitt andre eksempel på ulik behandling av samme type henvendelse gjelder to samtaler som begge skyldes strøbrudd. I den første samtalen, allerede vist som eksempel 120, avsnitt 6.4.5, ringer en dame som innleder med å klage over at ”det er så mørkt”. Etter et oppklaringsspørsmål følger en presisering:

(206) (0627015)

- 17 K: Altså (0.2) det er noe 'galt med (.) be'lysninga her,  
 18 det har !aldri 'vært så 'mørkt her 'før!  
 19 P: (0.3) I: !gatene ↑mener du 'eller?  
 20 K: Ja ikkje 'bare !gatene men hele !området er jo 'mørk'lagt!

Vakta innhenter persondata, nøyaktig adresse og flere faktaopplysninger:

- 46 P: 'Har det vært 'mørkt 'lenge ↑eller?  
 47 K: Det har vært 'mørkt 'helt siden det 'blei (.) !kveld altså.  
 48 Helt siden mørket 'kom,  
 49 det er ikke noen be'lysning her!  
 50 P: (0.2) 'Ingen be'lysning,  
 51 \*eh::: gjelder 'det !\*bare ute i 'gaten,  
 52 eller \*er det 'bygninger rundt der 'og eller?  
 53 K: (0.4) nei altså det 'er lys i 'noen  
 54 bygninger men det er 'veldig 'få, og og så gjelder det 'gatene.

Flere detaljer følger før kunden oppsummerer:

- 63 K: [så nå 'er det altså !så 'mørkt!  
 64 (0.8)  
 65 P: Mhm.  
 66 (0.7)



67 Du 'verden,  
 68 K: (0.4) .hhhhja,  
 69 P: (0.3) Jamen jeg skal 'ta også 'ringe og 'undersøke det 'jeg,  
 70 K: (0.6) \*Fint!  
 71 'takk skal du ha,

Vakta tilbyr seg altså å hjelpe, selv om problemet strengt tatt ikke er en sak for politiet.

I den andre samtalen oppgir kunden en tilsvarende grunn til å ringe som kunden i eksemplet over, men forklarer seg på et gebrokkent norsk som først gjør det vanskelig for Vakta å oppfatte hva saken gjelder:

(207) (0307002)

13 K: (0.2) ja,  
 14 (.) .hhh eh::: 'du::,  
 15 (0.3) jeg 'bruker denne: (0.8) 'sovemaskinen,  
 16 'den eh (0.2) 'strom har 'gått for eh (del av) 'området,  
 17 (0.4) .hhhh[h  
 18 P: ['strømmen har 'gått på 'hvaforno,  
 19 (0.9)  
 20 K: 'den (.) !strøm,  
 21 (0.6)  
 22 P: 'ja?  
 23 K: (0.4) 'den ↑er 'gått.  
 24 (1.9)  
 25 P: \*(ha) 'strøm↑men er 'gått ja.  
 26 K: (0.3) ja: det er 'ikke no 'strøm i: (.) 'veien eller 'noen !ting,  
 27 P: (0.4) 'ne:i,  
 28 (0.6)

Vaktas ”nei” med synkende tonefall, fulgt av en pause, oppfattes antakelig av kunden som et begynnende avslag, for uoppfordret gir han tilleggsinformasjon:

29 K: 'då::: m::: .  
 30 (0.4) 'også 'jeg bruker 'sovemaskin,  
 31 (1.1)  
 32 P: du 'bruker?  
 33 K: (0.5) 's:ove:ma↑skin,  
 34 (sånn) 'akuma↑skin,  
 35 (2.2)  
 36 P: 'Det 'e i kke: no ækje heilt 'med 'hva slags ma'skin du 'bruke,  
 37 K: 'ja:: det (.) ( 'som 'det).  
 38 (0.5) jeb (0.2) jeg vil ha sånn eh: !lof::: t,  
 39 og så:,  
 40 (.) det 'bruker eh maskinen (først 'om),  
 41 (1.0)  
 42 P: ja,  
 43 (0.8)

Ordet ”sovemaskin” gir åpenbart ikke mening for Vakta. Det fremgår både av den lange pausen i linje 31 og anmodningen om reparasjon som følger. Forklaringen i linje 34 hjelper åpenbart ikke, slik vi først ser av den enda lengre pausen i linje 35 og Vaktas respons i linje

36 (”ækje heilt med hva slags maskin du bruke”). En ny forklaring følger (linje 37 – 40), fremdeles uten at Vakta synes å forstå hva den andre prøver å si. Etter en lengre pause (linje 41) gir han en minimal respons, et ”ja,” med stigende tonefall, kanskje som oppfordring til å få mer informasjon.

Her tar kunden imidlertid et nytt initiativ og fører samtalen tilbake til det opprinnelige samtaleemnet, nemlig strømmen som har gått:

- 44 K: 'så::: den strom er ikke i 'he↓le områ↑det,  
 45 P: (0.5) [nei,  
 46 K: [(X X ) 'hva er det 'skjedd?  
 47 P: (0.2) \*nei de::: 'vet ikkje 'vi 'heller,  
 48 det vart jo: ener'giverket,  
 49 Oslo ener'gi,  
 50 som har med 'strømmen vet du.  
 51 (1.0)  
 52 K: [ja:::  
 53 P: [så::: poli'tiet harkje noe 'med det å 'gjer i det 'heila,

Årsaken til kundens problem er altså den samme som i det forrige eksemplet: Strømmen har gått i hele området der han bor. Så stiller han et spørsmål: ”Hva er det skjedd?” På dette svarer Vakta negativt, ikke overraskende. Politiet kan neppe forventes å vite grunnen til et strømbrydd. Samtidig kan en overraskes over at avslaget gis omtrent uten dempere, som en henvisning til ”energiverket, Oslo energi” (linje 48-50). Forklaringen gis også som en mild korreks (”jo”, linje 48 og ”vet du”, i linje 50). Kunden utdyper:

- 54 K: (0.5) 'ja men jeg har 'ringt 'de:: (0.4) 'denne: (1.2) \*eh 'Grøn↑land,  
 55 og så 'de har 'sett 'over til 'dere at [eh  
 56 P: [ja,  
 57 (0.3) det det det::: det e 'vi som skal 'svara på sånne ting eh::,  
 58 (0.7)  
 59 så 'dei som sitter 'der,  
 60 de sku bare 'henvise tele'fonane til poli'tifolk.  
 61 (0.3) dei 'erkje poli↑'tifolk.

Her viser det seg at kunden er blitt satt over fra Grønland politistasjon, og at han derfor forventer hjelp. I sitt forsøk på å forklare at det ikke gjør noe forskjell, ”dei som sitter der (ved sentralbordet på Politihuset), dei erkje politifolk” (linje 60-61)”, påtar Vakta seg samtidig et slags ansvar for å hjelpe: ”det er vi som skal svare på sånne ting” (linje 57). Etter et forgjeves forsøk på å finne frem til et telefonnummer, gjentar Vakta sin avvising:

- 90 P: \*har \*eg 'ikkje 'nummeret 'for↑an ↓meg.  
 91 (0.6) 'men 'Viken: 'Ener'gi,  
 92 eller 'Oslo ener'gi er det 'du må 'ringa til.  
 93 (1.1)

Pausen tyder på et utilfredsstillende svar. Kunden gjentar sin anmodning om hjelp, i reformulert form, men får avslag på nytt:

- 94 K: \*eh:: ↑'nei da jeg 'ringer bare for 'dere jeg (.) 'hva jeg kan 'gjøre:: 'dere kan 'hjelpe 'litt,  
 95 P: (0.3) eh ja vi !kan dessverre ikkje det,  
 96 for vi 'har ikkje::: 'noen 'mulighet te å 'vita 'hva som 'skjer elle:::  
 97 'hvorfor det 'skjer på på 'sånne 'ting.  
 98 K: (0.2) .hhhh [  
 99 P: [det '\*e 'strømleverandørane som 'ha:r 'det.  
 100 (0.3) (no) må du 'ringa 'Oslo Ener'gi eller 'Viken Ener'gi.  
 101 (1.2)  
 102 K: Mjaa,  
 103 (1.9)  
 104 'ha det.  
 105 P: (0.2) 'o 'key?  
 106 (0.3) 'lykke til!  
 107 K: (0.4) \*°↓hei°.  
 108 P: (.) 'ha det 'godt,

Den lange pausen i linje 101 etter Vaktas henstilling om å ringe ”Oslo energi eller Viken energi” tyder på at kunden ikke oppfatter dette som et velvillig råd, men som en avvisning (en ”post-rejection silence”, se 7.3.1). Det kan tyde på at svaret ikke er tilfredsstillende, og gir rom for ”negotiating the proposal or request and the terms of its acceptance” (Couper-Kuhlen 2007: 16). Det blir til slutt kunden som bryter pausen, nå med et nølende ”mjaa”, fulgt av en ny lang pause på 19 sekund (linje 103). Det tyder igjen på et utilfredsstillende svar. Nok en gang avstår imidlertid Vakta fra å bidra. Igjen er det kunden som bryter pausen, nå med et oppgitt ”ha det”. Vaktas spørrende tonefall i sitt ”o key?” følges heller ikke av noen aksept fra kunden. Vaktas påfølgende ”lykke til” er kanskje ment som en oppmuntring, mens kundens rustne ”hei” med fallende tonefall ikke kan oppfattes som noe annet enn skuffelse.

I begge de to samtaleeksemplene ovenfor ber kunden om hjelp med samme problem, nemlig strømbrudd. I det første tilfellet får kunden hjelp, i det andre blir forespørselen avvist. Likevel synes denne siste kunden likevel å ha en viktigere og mer konkret grunn til å be politiet om hjelp enn damen i det første eksemplet, nemlig problemene med ”sovemaskinen” som han refererer til i linje 15, men som mangelfulle språkkunnskaper hindrer ham i å forklare nærmere. Etter flere forsøk fra kunden på å forklare hvorfor ”sovemaskinen” er viktig for ham, gir Vakta imidlertid opp og lar emnet falle.

Det kan synes som om Vakta ikke helt forstår hvorfor kunden ringer – kanskje han tror at kunden bare ringer for å få vite hvorfor det er strømbrudd? Dette avklares imidlertid etter hvert av kunden selv: ”jeg ringer bare for dere jeg (.) 'hva jeg kan gjøre:: dere kan hjelpe litt” (i linje 94).

Uansett, i denne situasjonen kunne en ha ventet et større engasjement fra Vakta side, iallfall overfor den andres ubehjelpelige forsøk på å forklare sovemaskinens funksjon. Vi kunne ventet et oppklarende spørsmål eller kanskje parafrasering av hva kunden prøver å uttrykke, som i linjene 38 – 40, ”jeg vil ha sånn eh loft, og så, det bruker maskinen”. Vi får en antydning av at problemet kan ha med luft å gjøre, kanskje eventuelle pusteproblemer, noe som kan ha å gjøre med hensynet til liv og helse – noe som avgjort er en sak for politiet.

Et annet påfallende trekk i denne samtalen er mangelen på høflighetsmarkeringer. En mulig forklaring kan være den samme som diskutert under 7.4.5, nemlig at når en forespørsel defineres som ”ikke politisak”, oppfattes den andre heller ikke som politiets kunde, noe som dermed heller ikke kvalifiserer til samme høflige behandling som ”riktige” kunder blir til del.

Det er også mulig at Vaktas bryskhet skyldes utålmodighet med den andres svake språkkunnskaper. En kunde som åpenbart har vanskelig for å uttrykke seg presist på norsk, kunne imidlertid nettopp fortjene en større grad av engasjement fra den profesjonelles side, ikke minst fordi denne kunden synes å ha et reelt og uforklart problem med det han beskriver som ”sovemaskin”.

Her er det interessant å vise til resultatene fra en nylig fremlagt doktorgradsavhandling fra Danmark (Fogtmann 2007), en analyse av 24 ”naturalisationssamtaler” mellom dansk politi og innvandrere som søker dansk statsborgerskap. Målet med samtalen er å teste om søkeren oppfyller bestemte språkkrav, definert som at søkeren kan ”deltage ubesværet i en almindelig samtale på dansk” (Ibid.: 5).

Fogtmanns analyse viser for det første at det *ikke* er noen sammenheng mellom søkerens ”(leksiko)grammatiske performancenivå” og politiets vurdering av samtalen som besværet eller ubesværet, noe en kunne forvente ville være det viktigste testkriteriet. Den forbindelsen hun finner

”knytter sig imidlertid til *politiets* interaksjonelle adferd: Det er *politiets* måder at interagere på - fx deres måder at tackle forståelsesproblemer på - der henger sammen med, om ansøgeren vurderes at opfylde sprogkravet” (Ibid.).

Hvor språkmektig den andre oppfattes å være, synes altså å henge sammen med politiets engasjement og aktive deltakelse i samtalen. Hvis dette overføres til samtalen mellom politivakten og publikum, kan det tyde på at den enkelte kunders evne til å uttrykke seg og sette ord på sitt problem i mindre grad avhenger av den enkeltes ”(leksiko)grammatiske performancenivå”, og i større grad av Vakta aktive hjelp og engasjement i interaksjonen med den andre, noe som også er diskutert under 6.4.7. I tråd med dette kan en konsekvens av Vaktas passive holdning i samtalen over, hvor kunden gjentatte ganger prøver å gjøre rede for

”sovemaskinens” funksjon, faktisk virke hemmende på den andre, i sine forsøk på å gjøre seg forstått.

Fogtman finner imidlertid også en annen interessant sammenheng, knyttet til ”den emotionelle relation mellom ansøger og politi”, og hvorvidt søkeren vurderes som besværet eller ubesværet i sin språkbruk. ”Tilsynelatende er relationer karakterisert ved det emotionelle forhold *rapport* karakteristisk for de samtaler, hvor ansøger vurderes at oppfylde sprogkravet” (Ibid: 5). ”Rapport” kan her forklares som gjensidig sympati eller samhørighet, tilsvarende det samtaleanalytiske uttrykket ”affiliation”. I hvilken grad samtalepartnerne kommer ut av det med hverandre, om de er ”på bølgelengde” eller ikke, synes altså å påvirke politiets evaluering av samtalen og om søkeren oppfattes å uttrykke seg ”ubesværet” på dansk.

Det er grunn til å tro at et tilsvarende forhold kan spille inn i Vaktas samtaler med publikum, og at den emosjonelle relasjonen mellom de to kan påvirke hvordan Vakta bedømmer kundens sak. En eventuell forskjellsbehandling mellom tilsynelatende like saker kan dermed like mye være et spørsmål om Vaktas villighet til å hjelpe, enn av sakens egentlige natur. I eksemplene synes forskjellen mellom hva som er en politisak og hva som ikke er det, først og fremst å avhenge av Vaktas skjønnsmessige avgjørelse om saken fortjener oppmerksomhet eller ikke.

#### 7.4.7 ”Feil” kunde?

Som påpekt i avsnittet over synes enkelte forespørsler å risikere avvisning, ikke så mye ut fra saklige forhold, som ut fra Vaktas subjektive vurdering om hjelp skal gis eller ikke. Slik det også synes å fremgå av eksemplene over, er det ikke bare *hva* som sies og spørres om som kan få innvirkning på Vakta svar, men også *hvem* henvendelsen kommer fra, og hvilken form den tar. Det samme er påvist av annen forskning, blant annet av Holmberg (1999), om hvordan politiets utøvelse av skjønn kan påvirke vurderingen av ”personers fremtræden, generelle opførsel mv.” (1999: 6). Det kan igjen få betydning for om en henvendelse blir avvist eller ikke.

”Selve vurderingen af en sags ’politirelevans’ er et udtryk for dette: Politifolk vil helst selv bestemme, hva de skal beskæftige seg med, og de gør det af og til ud fra andre kriterier end de borgere, der anmelder forhold til politiet” (Ibid.: 74).

Om en henvendelse får et positivt eller negativt svar kan dermed i noen tilfelle avhenge av hvordan kunden vurderes av politiet, og om kunden oppfattes som ”verdige” eller ”uverdige” til å få oppmerksomhet og hjelp. Uttrykket er lånt fra Myhres (1999) studie av arbeidet i en

annen politivakt, hvor politiet syntes å operere med to kategorier mennesker. De ”verdige trengende” beskrives på følgende måte:

”På mange måter representerte de ”normalbefolkningen”. De som falt utenfor ”det normale” hadde vanskeligere for å bli definert som ”verdige trengende”. De verdige trengende var ikke for rike, men heller ikke for fattige, ikke for dumme, men heller ikke for smarte. Det handlet altså ikke om å være best, men om å være så vanlig som mulig, og ligne normalbefolkningen, som trolig politiet anså seg for å representere” (Ibid.: 75).

Nok en gruppe mennesker beskrives som ”maktesløse i samspillet i politivakten”, ved at de verken oppfyller de formelle eller uformelle kravene som trengs for å bli oppfattet som såkalt ”verdige trengende”. Dette er ”mennesker som er vant til å komme til kort, og som derfor kanskje har gitt opp kampen om makten allerede før de møter i politivakten” (Ibid.: 77). En tilsvarende observasjon er gjort av Ekman, om hvordan

”normer om ’street justice’ innebærer at politiser opplever forventninger om å hantere personer, som uten å direkt bryta mot lagen bryter mot normal anständighet och ’vedertagna’ normer” (1999: 21).

Samme tendens påpekes også av Granér: ”Polisens oppgift anses å hævda livsföring och trygghet hos en inte sällan idealiserad grupp skötsamma medborgare i tärmer av ’allmänheten’ eller ’svensson’” (2005: 177). Det kan igjen medføre at det utvises ”större benägenhet att engagera sig i de offer för brott eller olyckor som anses moraliskt oklanderliga, försvarslösa och är utan skuld” (Ibid.: 185).

At adferd og sosial bakgrunn kan ha betydning for politiets behandling av publikum, har særlig vært påvist når det gjelder holdninger til kvinnemishandling, hvor sosiale faktorer kan spille inn og få betydning for i hvilken grad man tar voldsofferet på alvor. Lundberg hevder for eksempel at ”det optimale offret i kvinnomisshandelsärenden” er en ”nykter medelklasskvinna” (2002: 18). Videre hevdes det at mange politifolk ” oppfatter alkohol som besudlande eller vad man skal kalla det, den som är berusad får till viss del skylla seg själv för att de blivit utsatt för våld” (Ibid.: 16). Dersom kvinnen i tillegg ”suttit och druckit tillsammans med gärningsmannen är det ännu sämre för kvinnan” (Ibid.).

Dette støttes av Myhres observasjoner: ”Som synlig beruset i politivakten vil man altså ha vanskelig for å få utført den tjenesten man ønsker, og man vil måtte komme tilbake for å anmelde forholdet når man er edru” (1999: 74 – 75).

Hvorvidt en kunde blir hørt med sitt ærend og får hjelp med sitt problem, eller om henvendelsen blir avvist, kan altså henge sammen med adferdsmønster, sosial tilhørighet og språkbruk, noe det følgende samtaleeksemplet kan illustrere. At kunden er langt fra en

”nykter medelklasskvinna”, (se over), fremgår fra første stund. Kundens væremåte bryter også tydelig med Ekmans beskrivelse om ”normal anständighet och ’vedertagna’ normer”.

(208) (K08samt3)

- 1 P: Politivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.3) Ja du:: je:::g >holdt på å si<eh:: mitt 'navn er (1.3) ((navn slettet)) ,  
 3 jeg har 'anmeldt eh: !en voldtekt hos 'dere,  
 4 (0.2) det 'var 'to 'stykker men den andre 'har jeg vel ikke 'anmeldt,  
 5 (0.5) jeg har 'ikke 'vært eh altså jeg 'var på første avhøret,  
 6 (1.0) eh::: 'jeg ble 'trua par altså dette 'her er 'snakk om et mil!jø,  
 7 (0.8) altså et 'MC miljø,  
 8 P: (0.3) mhm,  
 9 K: (0.4) og ::::: \*eh:: jeg 'mener (0.3) 'jeg har vært 'sammen med en 'del av 'gutta litt 'sånn,  
 10 (0.4) og::: (.) per i'dag,  
 11 (0.2) så::: (0.5) (fikk) jeg en 'telefon,  
 12 altså i 'natt,  
 13 (0.4) så var det i 'telefonen at 'jg var 'trua på 'livet,  
 14 (0.5) at dem sku 'skytte meg,  
 15 også (0.2) (rep) (0.5) jeg har 'tilogmed altså jeg har 'sår over 'hele 'kroppen,  
 16 (0.3) v at han har ja brukt eh (0.2) 'planker på meg,  
 17 og 'spiker,  
 18 (0.6) altså,  
 19 (0.6) 'eh 'og 'han 'trua meg med at jeg skulle bare 'passe meg,  
 20 og jeg har fått 'porno:greier og: trusler i 'postkassa 'hver 'dag,  
 21 (0.6) >og det har jeg tatt< 'vare på,  
 22 (0.7)

Ettersom ingen respons kommer fra samtalepartneren fortsetter kunden å snakke, mer og mer usammenhengende og i stigende affekt. Et stykke ut i monologen prøver Vakta å bryte inn med et spørsmål. Nå er kunden imidlertid godt i gang og snakker uanfektet videre:

- 55 P: men er [(dette her)  
 56 K: [for dette 'her det 'går 'over 'all men (lik når) !han,  
 57 (0.5) 'har jeg 'sa til han bare 'pass deg 'du for jeg en 'rød  
 58 'Fiat 'kjører over deg i 'morra sa jeg han.  
 59 .hh (.) Det har vært 'oppe til poli'tiet jeg lurer på om 'han 'har 'anmeldt det,  
 60 (0.4) og 'hvi:s (0.2) 'dere (0.5) eller (0.6)  
 61 som han har ' tatt opp på tele'fonen !hva jeg !sa,  
 62 (1.0) 'men nei ja hadde han 'sikkert.  
 63 han har 'ikke tatt 'hele 'samtalen,  
 64 (0.2) for den 'varte 'lenge,  
 65 (0.5) alle de 'trusla jeg fikk (.) så sa jeg 'hei du 'pass deg for en 'rød 'Fiat i 'morra,  
 66 (0.4) jeg er en 'spåkone 'nesten,  
 67 skjøenner du for en >'skjøenner du 'hva jeg< 'mener?  
 68 (1.3)

Svaret kommer etter en pause, ikke som en respons på det hun spør om, men i form av et nytt spørsmål som tydelig provoserer:

- 69 P: 'Er det noe 'vi kan 'hjelp deg med nå 'egentlig?  
 70 K: (0.2) !Hjelp meg 'med?  
 71 P: (0.2) ja.

72 K: Altså jeg !er jo !trua på !livet!  
 73 P: (0.2) Ja,  
 74 K: Altså !er det !inge !er det !ingen som for!står !noen !ting?  
 75 (0.4) 'Er det !ingen som !gjør !noen !verdens !ting?  
 76 (0.6) for 'en som ikke jeg !tør ikke 'komme til !avhør engang!  
 77 (0.3) Jeg blir !stoppa av dem!  
 78 (0.3) Jeg 'finder ut 'ting jeg skal 'gjøre jeg !er i mil!jøet!  
 79 (0.4) Jeg kommer meg !aldri !bort!  
 80 Det erke snakk om 'komme seg 'bort,  
 81 (1.1) Jeg 'er i [!sirkelen!  
 82 P: [Hallo! Hallo!  
 83 (0.6) Kan De 'høre litt på 'meg nå.  
 84 (0.5) Altså 'jeg 'kjenner ikke 'saken.  
 85 O:g,

Vaktas direkte avbrytelse i linje 82 med ”Hallo! Hallo!” følges av et irettesettende: ”Kan De høre litt på meg nå”, der bruken av det sjeldne pronomenet ”De” virker ironiserende overfor en kunde som neppe kan karakteriseres som en ”dannet dame”. Deretter innledes med en presekvens (”jeg kjenner ikke saken, og”), kanskje som forberedelse til et avslag. Det han sier provoserer imidlertid kunden, kanskje fordi hun aner et avslag, eller kanskje på grunn av det han sier, at han ”kjenner ikke saken”. For her bryter hun inn, med stigende stemmestyrke og i tydelig affekt:

86 K: Nei men det det [er  
 87 P: [så ( [ ( )  
 88 K: [DET !BURTE !NOEN !NOEN 'KOMME OG 'PRATE MED  
 89 !MEG OM!  
 90 P: (0.8) hallo!

Vaktas nye forsøk på å bryte inn mislykkes. Kunden snakker opprørt videre:

91 K: >Får det kanskje< (.) det !dere 'får 'får eh dem dem har 'fotfeste her!  
 92 (0.4) Kanskje jeg har fått 'nok jeg 'også!  
 93 (0.7) kanskje 'jeg har fått 'nok,  
 94 i 'hele mitt 'liv,  
 95 Siden jeg var liten 'jente,  
 96 (0.3) det at en 'MC jente som jeg ikke 'vist 'sjøl en gang!  
 97 P: (0.5) Ja jeg jeg 'skjønner men eh,  
 98 er 'er det noe 'vi kan 'hjelpe deg med 'nå?  
 99 (1.1)

Det nye spørsmålet, med trykk på ”nå”, følges av en lengre pause. Så svarer kunden i mer samlet form, hun tar tydeligvis spørsmålet på alvor:

100 K: jeg bare jeg 'lurer på om 'han har 'anmeldt det jeg,  
 101 for'di jeg 'trua,  
 102 (0.3) jeg 'trua ek eh 'typen 'min,

Deretter følger en usammenhengende beretning gjennom et titall linjer som avsluttes med et emosjonelt utbrudd:



116 K: med 'ham som har 'trua meg,  
 117 og det 'veitn,  
 118 og bare !går,  
 119 (1.3) det er 'han som !elsker deg,  
 120 (0.3) hva !faen er dette 'her for no!  
 121 (1.7)

Den lange pausen brytes omsider av et gjentatt spørsmål fra Vakta som tydeligvis forsøker å styre samtalen inn på et mer saklig plan:

122 P: Ja 'er det noe 'vi kan 'hjelpe deg med 'nå spør jeg.  
 123 K: (0.4) 'Hjælpe meg,  
 124 altså,  
 125 P: (0.5) ja ' hva er 'grunnen [til 'hva er 'grunnen til (å ringe)  
 126 K: [det 'vet altså jeg veit  
 127 P: til politiet nå.  
 128 K: Jeg 'ringer jo for det at jeg er trakassert!  
 129 fordi jeg er 'trua på 'livet!

Denne gangen lar tydeligvis kunden seg provosere av Vaktas nøkterne spørsmål. For henne er det åpenbart at hun allerede har forklart hvorfor hun ringer og hvorfor hun venter hjelp: ”Jeg ringer jo for det at jeg er trakassert!”(linje 128), før hun gjentar at hun er ”trua på livet”, noe hun også har fortalt en gang før (linje 72).

130 P: (0.2) ja,  
 131 [( men da skulle du ha =)  
 132 K: [og for'di jeg 'har 'hatt 'to 'voldtektsaker,  
 133 P: =sendt en 'anmeldelse,  
 134 K: (0.2) jeg klarer jeg jeg 'klarer ikke å 'komme meg 'til poli'tiet!  
 135 P: [nei  
 136 K: [og 'det de det det 'må 'dere for'stå,  
 137 jeg har prøvd å (X) å for'klare det,  
 138 .hhh at jeg 'har eh u'troli::g (.) 'jeg har hatt pro'blemer i i::: 'ganske mange 'år av mitt liv,

Vaktas nøkterne påminnelse om at hvis hun er truet ville den korrekte fremgangsmåten være å sende ”en anmeldelse” (linje 31-133) er et tydelig signal om at han ikke vurderer kundens behov for hjelp som presserende. Kunden prøver imidlertid å forklare grunnen til sin passivitet, i emosjonelle ordelag (”jeg klarer ikke å komme meg til politiet”, linje 134).

I stedet for å gi respons på det hun forteller, kanskje i form av et oppklarings spørsmål, tar Vakta imidlertid et nytt initiativ, i form av nok et spørsmål:

139 P: (0.5) men 'hva [er 'grunnen  
 140 K: [og jeg har ]  
 141 P: til at du 'ringer til poli'tiet eh klokken 'fem om natta,

Tatt i betraktning av at politivakten på Sentrum har døgnåpent, nettopp for å være tilgjengelig til alle døgnets tider, er Vaktas spørsmål denne gangen egentlig lite relevant og må ha en

annen betydning, nemlig at han finner tidspunktet upassende å ringe på. Men kunden tar spørsmålet alvorlig:

- 142 K: (0.2) fordi >jeg er 'akkurat< 'kommet hjem!  
 143 (0.7) fra::: der 'oppe hvor (X X) er!  
 144 (0.8) mhm,  
 145 P: (0.5) ja,  
 146 K: 'derfor!  
 147 (0.5) 'derfor!  
 148 (1.5) 'halv 'fire,  
 149 (0.3) 'stengte det.  
 150 (1.7) 'derfor 'ringte jeg 'nå.

Vakta har imidlertid ikke fått svar på sitt spørsmål. Han omformulerer det han har sagt og viser dermed at det forrige spørsmålet (linje 139-141) egentlig var en implisitt kritikk av at hun ringer politiet på et upassende tidspunkt, og uten skjellig grunn:

- 151 P: (0.2) Jamen 'trenger du no 'hjelp fra politiet 'akkurat 'nå?  
 152 K: (0.7) Nei altså '↑hjælp jeg ville 'bare eh 'høre om dere er interessert i 'saken ↑jeg,  
 153 (1.0)

Ironien er spilt på den andre. Han uttrykker sin irritasjon i klartekst:

- 154 P: Jamen jeg !kjenner ikke 'saken engang og nå 'ringer du til [po (litivakta) =]  
 155 K: [!'vik sier jeg.]  
 156 P: = 'midt på 'natta!

Kunden reagerer med sterk affekt:

- 157 K: !vik,  
 158 (0.9) 'Er det !ingen som er interessert i at !en !jente på:: fireogtredeve er 'trua på 'livet?  
 159 (1.8) Æ æ æææ !er det !ingen?  
 160 P: [(er du )]  
 161 K: ['er det !ingen?

Igjen svarer Vakta med et kanskje retorisk og iallfall ironisk spørsmål som klart viser at han ikke tar henvendelsen alvorlig:

- 162 P: (ser du n) i 'fare 'akkurat 'nå?  
 163 er det 'noen som 'truer deg på 'livet 'akkurat 'nå?

Igjen tar kunden spørsmålet bokstavelig:

- 175 K: ((halvkvalt)) e ikke !ja selv!følgelig !er det !det,  
 176 jeg 'har jo 'trusler i i 'postkassa 'hver dag!  
 177 (0.5) ja tele på tele!fona min!  
 178 P: (0.3) ja,  
 179 K: men jeg ikke sant jeg har ikke non !avlytting jeg (sånn diger)  
 180 mikrofon jeg 'kanke dissa 'telefona!  
 181 (0.4) .h jeg 'er ikke sånn jeg er !vant til detta her!

Vakta lar seg ikke bevege og fastholder sitt spørsmål.

- 182 P: (1.0) 'jamen 'er det noen som 'truer deg på livet 'akkurat 'nå?  
 183 K: (0.6) Ja selv'følgelig er det 'det det er det !hver !dag,  
 184 P: (0.4) ja vel,

Svaret provoserer kunden ytterligere:

- 185 K: (0.9) Det 'er det !hver !dag,  
 186 (0.5) når jeg 'kommer til en 'lege,  
 187 (0.2) og 'hun 'bynner å 'gråte,  
 188 og 'gir meg 'to hundre 'valium,  
 189 (0.6) altså da !er det no,  
 190 (0.2) uten at jeg 'vil ikke !ha med'lidenhet for det er et 'hån mot 'meg,  
 191 .hh jeg har hatt det 'vondt i 'hele mitt 'liv,  
 192 .hh jeg er !tøff,  
 193 (0.5) men jeg er 'svak.  
 194 (0.8) jeg har !følelser,  
 195 (0.6) men jeg er blitt !steinhard,  
 196 (1.0) ((røret hardt på))

Som avslutningen viser, oppfatter kunden klart og tydelig at hun ikke blir tatt på alvor med sin fremstilling av sin situasjon, og at Vaktas spørsmål representerer en avvisning. Det klareste tegnet på det er hvordan han helt unnlater å gi respons på hennes beskrivelse av problemet. I stedet stiller han systematisk spørsmål som reiser tvil om henvendelsens berettigelse. Fire ganger skifter han emne vekk fra kundens beretning med spørsmålet ”men er det noe vi kan hjelpe deg med nå?” (linje 69, 98, 122 og 151).

Midt i beskrivelsen av trusler og problemer spør han også om hennes grunn ”til å ringe politiet nå” (linje 125-127), der tidspunktet understrekes ytterligere i linje 141: ”klokken fem om natta”. Noe senere omformuleres spørsmålet til å bli en direkte anklage i linje 154-156: ”og nå ringer du til politiet midt på natta!”. Med andre ord, tre ganger uttrykkes misbilligelse over at hun forstyrrer (den døgnåpne) politivakten på det som tydeligvis oppfattes som et upassende tidspunkt.

Vakta stiller heller ingen utredningsspørsmål, noe som ville være naturlig ved en henvendelse som denne. Slike spørsmål ville både ha hjulpet til å avklare situasjonen og skaffe mer informasjon, og uansett ha signalisert overfor den andre at hun ble hørt og tatt på alvor. Han gjør heller ingen forsøk på å sette seg inn i saken hennes, men bruker sin manglende kjennskap til den som grunn til avvisning (”jeg kjenner ikke saken din engang”, (linje 154). Ved hjelp av en datamaskin og spørsmål om personopplysninger burde det imidlertid ha vært en enkel sak for ham å sjekke de faktiske forhold, dersom han hadde villet.

Nok et bemerkelsesverdige trekk ved denne samtalen er den konsekvente mangelen på uttrykt empati og forståelse fra den profesjonelles side. For mennesker som er utsatt for vold kan det være avgjørende for bevaring av ens selvbilde at en blir vist forståelse og respekt:

”Ofre ønsker først og fremst en følelsesmessig støtte fra politiet, og en akseptering av sine egne følelsesmessige reaksjoner. En ting er at politiet oppleves som ineffektive, men det er enda verre dersom de oppleves som likeglade” (Skodvin 1999: 44).

I slike situasjoner trengs det ikke bare ”sympati för lidande - utan också om att ses som kompetenta, visa att de kontrollerar sine liv och få respekt” (Åkerström & Sahlin 2001: 21).

I tillegg minner Holgersson (2005) om at personer som er utsatt for overgrep kan reagere på ulike måter. Mens noen slett ikke har behov for støtte, kan andre ”reagera kraftigt över brott som polismannen inte tycker är så allvarliga” (2005: 151).

”Polismannen måste anpassa sine stötsåtgärder efter det subjektiva behov som respektive brottsoffer har. Även om polismannen tycker att ett ärende er ett ”skitärende” måste han kunna visa empati” (Ibid.).

I samtalen over viser imidlertid Vakta ingen tegn til respekt eller forståelse av den andres situasjon. I stedet utgjør hans respons en implisitt kritikk av hennes dømmekraft, ved at han flere ganger stiller spørsmål ved henvendelsens legitimitet og ved gjentatt å klage over tidspunktet hun ringer på. Han tar med andre ord verken kunden eller hennes fremstilling av situasjonen på alvor, og avviser dermed ikke bare hennes ærend, men henne selv som person.

Samtidig kan ærendet hennes neppe defineres som annet enn politirelevant: hun er redd, føler seg truet og ringer til politiet for å få hjelp. Avvisningen kan derfor vanskelig skyldes annet enn kunden adferd, muligens også referansen til MC-miljøet hun sier hun tilhører. Hennes ordvalg og uttrykksmåte passer inn med det Coupland et al. (1991) beskriver som ”miscommunication”, her en språkføring som synes å implisere ”personal inadequacy and therefore, perhaps, blame”:

”Whether poor communication skills, unwillingness to communicate, bad temper, personality problems, or some other individual difference is assumed, these attributes typically lead to down-graded evaluations of misperforming participants. The behavior itself is seen as non-normal according to some implicit standard of adequacy or as behavior that easily lead to misperceptions of content and/or intent by interlocutors” (1991: 13 – 14).

Med andre ord, den andres manglende evne til å kommunisere i følge vanlige, ”normale” standarder, kan medføre at hun selv også vurderes som ”inadequate”, og at hennes adferd dermed vurderes som en ”misperformance”. Dette kan bidra til å forklare Vaktas uvillighet til å gå inn i samtalen på kundens premisser og akseptere at hun har et reelt problem.

Samtidig kan en annen forklaring også ligge i politiets egne normer for hvilke kunder som fortjener deres oppmerksomhet, og hvilke som ikke gjør det. For i følge Christies

definisjon oppfyller denne kunden slett ikke kravene til "the ideal victim", ut fra følgende fem kriterier:

- (1) The victim is weak. Sick, old or very young people are particularly well suited as ideal victims.
- (2) The victim was carrying out a respectable project – caring for her sister.
- (3) She was where she could not possibly be blamed for being in the street during the daytime.
- (4) The offender was big and bad.
- (5) The offender was unknown and in no personal relationship to her (1986: 19).

Med unntakelse av punkt 4 har kvinnen i samtalen over alle kjennetegn på å være "a far from ideal victim" (Ibid.).

Likevel, som understreket av Hjemdal (2002): På tross av at mange voldsofre ikke tilfredsstillende et slikt idealisert bilde og i stedet er "vanskelige, motvillige, uklare, har kanskje oppført seg tåpelig og uansvarlig", er konklusjonen klar: "Retten til å bli respektert er likevel uomtvistelig" (2002: 21).

"Det er derfor trist at vi av og til får noen klager på at ofrene føler at de har fått en røff og nedlatende behandling. Enkelte ofre har gitt uttrykk for at de ville ha foretrukket at private vektere tok imot voldsalarmene, fordi de er bedre til å snakke med folk og oppfører seg mer vennlig. Hvis denne opplevelsen er representativ, er det bekymringsfullt" (Ibid.).

Det kan samtidig diskuteres om Vaktas konsekvente bruk av spørsmål som respons på kundens initiativer ikke bare er ment som en avvisning, men at de også utgjør en egen taktikk, et forsøk på å få den opphissede kunden til å falle til ro og få samtalen inn i normale former. Spørsmål anbefales nemlig av Braithwaite & al. som middel til å roe ned uregjerlige personer eller til å kontrollere over en vanskelig situasjon. Logikken sies å være at spørsmål vil virke avsporende og dermed dempende, fordi den som blir spurt vil måtte bryte sin egen tankerekke for å fokusere på svaret. "By being forced to answer questions the citizen assumes a submissive role and as a result the officer is able to control the topic and the flow of conversation" (1998: 37). Dette vil igjen "maintain the officer's control and position of dominance during an interaction" (Ibid.).

At spørsmål som bryter inn i samtaleforløpet gir mulighet til å utøve dominans er allerede vist ovenfor (6.5.1), eksemplifisert ved politiets utredningsspørsmål som ofte inngår i samtalen som en hel serie av innskutte sekvenser. Som vist gir dette mulighet til både å gripe inn i kundens talerom (interaksjonell dominans) og til å styre samtalens retning (semantisk dominans).

På den annen side kan innskutte spørsmål også oppfattes som vrangvilje fra spørrerens side, en indikasjon på at noe er utilfredsstillende:

”Om en talare undviker att direkt respondera på motpartens föregående initiativ eller om han åstadkommer utvikinngar, avvikelser, upphakningar och stopp i stället för att följa det ’raka spåret framåt’ kan vi se detta som ett slags ’sjukdomstecken’, som oblikhet” (Linell & Gustavsson 1987: 200).

Samtidig tas det förbehold om at denne ”skjevheten” også kan ha en funksjon, på samme måte som Braithwaite & al. foreslår at spørsmålsstilling kan brukes strategisk til å overta initiativet. Dermed kan den som bryter inn bli i stand til å ”control the topic and the flow of conversation” (1998: 37). Imidlertid kan en i så fall også risikere at den andre oppfatter hva som skjer, at den som spør ikke er interessert i svaret, men i stedet prøver å overta kontroll. I så fall vil taktisk bruk av spørsmål for å avspore eller roe ned en uregjerlig person kunne virke mot sin hensikt og hisse den andre ytterligere opp. I samtaleeksemplet over kan dette være en medvirkende årsak til at kunden til slutt slenger på røret i affekt.

## **7.5 Oppsummering og diskusjon**

På tross av det asymmetriske forholdet i institusjonelle samtaler, der partene ”differ in status, competence and responsibilities”, er det vanlige samtalemønsteret likevel preget av samarbeid, fordi partene har ulike oppgaver i gjennomføringen av samtalen (Linell 1990a: 168 – 169). Som tidligere vist (6.8.3) vil dermed selv sterk dominans fra politiets side sjelden bli en kilde til konflikt, så lenge kunden, som den svake part, får den hjelp som ønskes eller oppmerksomhet om sitt problem.

Ved en negativ respons er forholdet derimot et annet, særlig når det gjelder saker som er viktige og problematiske for kunden. Et avslag aksepteres derfor sjelden uten motforestillinger. Et vanlig mønster etter et avslag er derfor at samtalen vil bli forlenget, ofte gjennom flere utvidete sekvenser, der kunden tar nye initiativ i form av utdypende informasjon, reformuleringer og argumentasjon. Ofte følges avslaget også av uttrykk for ulike følelsesmessige reaksjoner, fra avdempet skuffelse til mer markerte uttrykk for affekt.

Når et avslag først er gitt, kan dominans fra Vaktas side også bli en faktisk hindring for at ens innvendinger blir hørt. Når politiets beslutning først er fattet, er det nemlig bare ytterst sjelden at den blir omgjort. Den eneste unntakelsen jeg fant, er samtaleeksemplet i avsnitt 7.4.2, hvor det bare er kundens insistering og faktiske kunnskaper om sin sak som til slutt gjør det mulig å nå frem overfor den andres gjentatte avvisinger. Den som opplever å bli misforstått eller bli avvist på uriktig grunnlag, synes altså å ha liten mulighet til å påvirke Vaktas beslutning når den først er tatt, noe som i seg selv kan bli en kilde til konflikt.

Dette støttes av Linells observasjon om at skillet mellom ekspertstyrte og kundestyrte samtalegenrer kan ha sammenheng med graden av kunnskap og kompetanse hos lekpersonen.

”Ju mindre kunskap och på förhand specificerade önskemål L har, desto mer initiativ måste delegeras över på E (typ B)” (1990b: 25 – 26). Med andre ord: Dess mer ressurs svak kunden er, dess større er sjansen for at den profesjonelle overtar styringen, noe som igjen øker sjansen for at den endelige beslutningen blir tatt på et grunnlag som den andre kan oppleve som feilaktig og utilstrekkelig. Ikke uventet kan dette bli en kilde til både misstemning og frustrasjon. Samtidig øker risikoen for konflikt, ettersom gjentatte protester fra den svake part kan utfordre den andres autoritet, noe som kan utløse konflikt.

Det er tidligere vist hvordan politiet som regel gir sine avslag i ikke-foretrukket form, selv der kundens forespørsel gjelder det som for politi er rutinepregede oppgaver (se 5.4). Eksempler på vanlige formuleringer av avslag er nærmere presentert under 7.3, mens det under 7.4.1 vises eksempler på mer spesifikke konfliktdependende strategier. Samtidig forekommer det også avvik fra dette mønsteret, særlig etter uttrykk for sterk affekt, der kunden gjentar sin forespørsel i utdypet eller reformulert form. I slike tilfeller er politiets respons som regel bare et gjentatt avslag, som kan ta en mer direkte form ettersom kunden fortsatt argumenterer for sin sak. Skjerpning av tonen kan igjen utløse konflikt (se 7.4.2 og 7.4.3). I avsnitt 7.4.4 vises dessuten et sjeldent eksempel på et eskalerende konfliktnivå som direkte skyldes Vaktas avslag i ansiktstruende form.

Imidlertid finner vi også, og mer overraskende, flere eksempler på ansiktstruende avvísninger innenfor de såkalte ”begrensningssamtalene”, samtaler der Vaktas svar må gis innenfor rammen av institusjonens egne begrensninger og politiets organisering av eget arbeid (se 7.1). Det overraskende er ikke at slike forespørsler blir avslått, men snarere at disse avslagene flere ganger gis i en direkte, og dermed ansiktstruende form. Dette er særlig overraskende fordi slike spørsmål må antas å kunne ha stor personlig betydning for den andre. En mulig forklaring på at denne typen henvendelser relativt ofte blir avslått i ikke-foretrukket form, kan være at i et politiperspektiv kan de oppfattes som uberettigete eller som manglende respekt for regelverket (se diskusjonen under 7.4.5). I så fall, dersom den andres initiativ oppleves som utilbørlig, kanskje til og med som en utfordring eller en trussel, risikerer den andre å defineres som en mulig motstander, noe som dermed ikke lenger berettiger til samme høflige behandling som det vanlige publikum ellers blir til del.

Dette kan igjen forklare hvorfor enkelte andre forespørsler fra en annen kategori også noen ganger blir avslått i en direkte, og dermed ansiktstruende form. Det gjelder henvendelser om forhold som faller utenfor politiets eget ansvarsområde, og som dermed klassifiseres som ”ikke politisak”. I slike tilfelle kan konsekvensen bli at den som spør ikke lenger betraktes

som politiets kunde, og derfor heller ikke synes å kvalifisere til samme service som politiets ”egentlige” kunder.

Problemet er imidlertid at politiet enkelte ganger kan oppfatte publikums utspill som mer utfordrende enn de egentlig var ment. En slik holdning hos politiet bekreftes av Finstad, som har observert at det ikke bare er overfor sine såkalte ”kjenninger” at politiet er ”føre-var og anvender verstefallsteori”, men også til dels overfor vanlig publikum (2000: 323). Resultatet av en slik holdning kan være at den som ikke er oppmerksom på hva som er berettiget å spørre politiet om – eller som ikke kjenner systemets regler – kan få et uventet uvennlig svar. For den som blir avvist kan dette tolkes ikke bare som mangel på hjelpsomhet, men også som mangel på respekt. I slike tilfelle kan en avvisning fra politiet oppleves som både truende og uforståelig, særlig hvis den som spør faktisk kan være uvitende om hvilke regler – skrevne eller uskrevne – som er brutt.

Politiets adgang til å foreta skjønsmessige avgjørelser kan enkelte ganger også åpne for forskjellsbehandling. Det kan innebære at der en henvendelse får et positivt svar, kan en tilsvarende henvendelse bli avvist, slik det fremgår av eksemplene i avsnitt 7.4.6. Her synes det også mulig at avgjørelser om hjelp skal gis eller ikke i noen grad også kan avhenge av den emosjonelle relasjonen mellom de to, noe som kan påvirke Vaktas vilje til å hjelpe. For den som opplever et avslag som urettmessig eller som manglende vilje til å hjelpe, kan skjønsmessige avgjørelser imidlertid også bli en kilde til konflikt.

Et annet eksempel på at en avvisning ikke alltid skjer ut fra hensyn til sak, men at det også kan skyldes at enkelte kunder plasseres innenfor en kategori som ikke synes berettiget til samme respektfulle behandling som andre, er samtalen som analyseres under 7.4.7. Her skyldes kategoriseringen tydeligvis kundens avvikende språkbruk og adferd, i tråd med en interessant observasjon av Sacks (1972), om hvordan politiets ”regular recognition of possible deviants, quite as much as the failure to produce a proper appearance, constitutes evidence for deviance (e.g. paranoia)” (1972: 282). Han tilføyer: ”Among the Americans, the police are occupational specialists on inferring the probability of criminality from the appearances persons present in public places” (Ibid.).

Uansett hva Vaktas avvisning skyldes, synes en konfliktutløsende faktor i denne samtalen å være politiets manglende uttrykk for forståelse og respekt for den andres fremstilling av sin situasjon. Ved at det flere ganger stilles spørsmål ved henvendelsens legitimitet, og ved at tidspunktet for henvendelsen beskrives som upassende, utgjør avvisningen også en implisitt kritikk av kundens dømmekraft. Slik avvises dermed ikke bare hennes ærend, men også henne selv som person.



Linell & Gustavsson har imidlertid påpekt at å delta i en kommunikasjonsprosess er ”att vara delaktig i ett socialt møte (jfr Goffman), där man enskilt og kollektivt genererer en väv av sociala förväntningar, rättigheter och skyldigheter” (1987: 27). Likevel,

”I många situationer lever parterna inte helt upp till sina kommunikativa åligganden, det kommunikativa ansvaret. Orsaken kan vara antingen bristande förmåga (t ex social inkompetens) eller vilja. Det senare sammanhänger ofta med dominansrelationerna i kommunikationssituasjonen; den som dominerar kan ta sig rätten att undandra sig sitt ansvar.” (Ibid.: 28).

Ut fra denne definisjon kan publikumshenvendelser til politivakten som avslås i direkte form, uten forklaringer og dermed uten hensyn til avslagets ansiktstruende virkning, nettopp beskrives som samtaler der Vakta unndrar seg sitt kommunikative ansvar overfor den som ringer for å få hjelp. Det manglende ansvaret ligger i så fall ikke i selve avslaget, men i den profesjonelles manglende evne eller vilje til å gi sitt svar en form som ville ha uttrykt respekt for den andres følelser og forståelse for dennes problematiske situasjon. Resultatet kan bli at i tillegg til at kunden opplever å få avslag på sin anmodning om hjelp, kan han eller hun også oppleve å bli dårlig behandlet og ikke bli tatt på alvor med sitt problem.

I denne forbindelse er det interessant å vise til resultatene av Politidirektoratets nylig utførte Publikumsundersøkelse 2006, utført av utredningsselskapet AGENDA. Undersøkelsen omfattet telefonintervjuer av totalt 5400 personer, 200 personer fra hvert av landets 27 politidistrikter, trukket tilfeldig fra Telenors abonnementsregister. Innspill til spørsmålsstillingen ble gitt av en prosjektgruppe nedsatt av Politidirektoratet, der jeg selv var invitert til å delta. Prosjektgruppens mål var å kartlegge faktiske årsaker til misnøye blant brukere av politiets tjenester.

I intervjuundersøkelsen var svarkategoriene angående brukertilfredshet åpne. Den påfølgende kategoriseringen viste at mens ”en stor majoritet på nærmere 80% av de som selv har tatt kontakt med politiet mener de har blitt mottatt på en god måte”, var de resterende 20% av en annen oppfatning (2006: 7). Årsakene til misnøye var først og fremst knyttet til personlige relasjoner, slik det oppsummeres under Hovedpunkter, 1.11:

”De klart viktigste årsakene til misfornøyde brukere<sup>8</sup> er i følge undersøkelsen knyttet til negative opplevelser i den personlige relasjonen med politiet dvs. at man opplever at man ikke blir tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon i møte med politiet. Dette årsaks mønsteret går igjen i alle fire brukerrelasjoner det er spurt om, både ved anmeldelser, i vitnesituasjon, ved meldinger til politiet om mistenkelige forhold og behov for hjelp i akuttsituasjoner. Fornøyde brukere peker på sin side på samme type årsaksforklaring til at de

<sup>8</sup> Med brukere menes her innbyggere som faktisk har vært i kontakt med politiet i løpet av de siste to årene. Personer som har vært i kontakt med politiet fordi de har begått/mistenkes for å ha begått et straffbart forhold, regnes ikke som brukere i denne sammenhengen. Kilde: Politidirektoratet.

var tilfreds med relasjonen. Å bli tatt på alvor og vist respekt er dermed helt sentralt for hvordan brukerne opplever møtet med politiet” (2006: 12).

Ved et nærmere blikk på den prosentvise fordelingen av svarene, finner vi at 41% blant dem som fikk avslag på henvendelser om akutt behov for hjelp, oppga som en hovedgrunn til misnøye at politiet ikke tok saken alvorlig nok. Blant brukere som var misfornøyde etter å ha meldt fra om mistenkelige forhold, oppga 56% at den viktigste grunnen til misnøyen var at de ikke ble tatt på alvor eller vist respekt.

Et interessant poeng i samme forbindelse er at en britisk studie fra 1982 av politiets respons på telefonoppringninger fra publikum delvis kom til samme konklusjon som den norske Brukerundersøkelsen, selv om metodikken på mange måter er forskjellig. Mens det store flertall av de britiske intervjuobjektene, totalt 288, var positive til politiets respons, avtegnet det seg likevel et mønster blant de som ga uttrykk for ”ill feelings”:

”It was not, for example, the *inability* of the police officer to resolve problems or catch criminals which caused ill feelings, but their *refusal* (often justified from a consideration of the limits of their powers and obligations) to take responsibility for the incident or to appear to take it seriously (Eklblom & Heal 1982: 60).

Det å bli avvist og ikke tatt på alvor av politiet var altså en hovedgrunn til publikums misnøye både i Storbritannia i 1982 og i Norge 2006, i følge de to undersøkelsene som er referert til over, noe som også samsvarer med mine egne funn. Dette peker på generelle trekk i forholdet mellom politi og publikum, også delvis uavhengig av tid og sted, nemlig at det å bli hørt og behandlet med respekt av ordensmaktens representant er av avgjørende betydning for de personlige relasjonene mellom politi og samfunnsborgerne for øvrig.

Noen vil kanskje hevde at når undersøkelsen viser at en så stor del av befolkningen som 80% er fornøyde etter sitt møte med politiet, er det liten grunn til bekymring. Et kvantitativt mål på politiets legitimitet blant befolkningen er imidlertid ikke nok, i følge Birkeland, som påpeker at det ikke er nok med en generell høy støtte i befolkningen:

”Jo mer splittet og fragmentert et samfunn er, jo større fare for at politiets legitimitet også splittes og fragmenteres. Det er heller ikke nok med generelt høy støtte i befolkningen: dersom enkelte grupper føler sterk mistillit til politiet, er den generelle legitimiteten lite verdt. Det kan til og med forsterke en farlig ’vi – dem’ logikk” (2007).

Når så mange som 20% av politiets brukere sier seg misfornøyde med den behandling de har fått av politiet, og en hovedgrunn er at de ikke føler seg respektert og tatt på alvor, bør dette altså tas alvorlig.

## 8. MISKOMMUNIKASJON

### 8.1 Samtaler i utakt

Som tidligere nevnt er institusjonelle samtaler både målrettede og løsningsorienterte, til forskjell fra vanlige samtaler i dagliglivet. Oppgaveorienteringen er særlig tydelig i samtaler der formålet er klart definert, som i oppringninger til ambulansetjenesten eller til politiets nødtelefon. Her er rollefordelingen klar fra begynnelse til slutt: Lekpersonen ber om assistanse, den profesjonelle beslutter om hjelp skal sendes eller ikke (se Zimmerman 1992).

I politivaktens samtaler med publikum er ikke alltid formålet med interaksjonen like lett å definere, slik jeg også har gjort oppmerksom på tidligere (se avsnitt 6.2). Mitt eget samtalemateriale lar seg for eksempel ikke alltid dele inn i klart avgrensede kategorier eller genre. Selv om flertallet av samtalene i utvalget fordeler seg på hovedtypene meldinger og forespørsler (Linells type B og C samtaler, se ovenfor, 6. 2), gjenstår det likevel en hel del samtaler, vel en sjettedel av materialet (rundt 15%), som jeg har valgt å kalle ”blandingssamtaler”. Delvis skyldes dette at samtalemønsteret skifter fra en genre til en annen i løpet av samtalen, som når det som opprinnelig er en melding etter hvert går over til å bli en forespørsel. En annen grunn er deltakernes mulighet til å ”gå inn og ut av rammer” i samtalen, såkalte ”virksomhetstyper, med sekvensielt organisert hybriditet” (Linell 2007). Mange av disse blandingssamtaler er likevel uproblematisk, så lenge de har en fleksibel form og gjenkjennelige overganger som gjør det enkelt for partene å gå fra en samtalefase til en annen.

Problemer kan imidlertid oppstå, som der kunden og den profesjonelle har en ulik oppfatning av hva formålet med henvendelsen egentlig er. Dette siste kan henge sammen med det asymmetriske forholdet som preger denne typen samtaler, karakterisert ved at det som er rutine for den ene part, sjelden eller aldri er det for den andre. Det kan medføre at profesjonell og publikum kan ha ulike oppfatninger om hva som egentlig er institusjonens oppgaver og funksjoner. Mens den ene forstår samtalen hensikt og mål fra ut fra sin egen erfaringsbakgrunn og sitt lek-perspektiv, vil den profesjonelle se den som ”goal-oriented in institutionally relevant ways” (Drew & Heritage 1992: 22).

”The latter’s conduct, in particular, is shaped by organizational and professional constraints and accountabilities which may be only vaguely known or entirely opaque to lay participants” (Ibid.: 23).

I denne forskjellen i perspektiv på hva som er institusjonen oppgave og mål kan det ligge en kime til konflikt, slik jeg også har pekt på innledningsvis (se 2.5 og 5.1). Kunden som ringer kan ha forventninger til den andre som ikke alltid blir oppfylt. Resultatet av et slikt forventningsbrudd kan bli både forvirring og frustrasjon, ikke bare som følge av en uventet respons, men også som resultat av at en forventet respons uteblir. At en slik mangel på samstemthet kan utvikle seg til konflikt skyldes ikke minst at avgjørelsen om hvordan samtalen skal forstås vil måtte tas av den profesjonelle: "the final decisions (and agreements) are based on the professional's terms" (Linell 1990a: 167).

I det følgende skal jeg vise eksempler på hvordan partenes ulike forventninger til samtaleformål og form kan bli et hinder for god kommunikasjon. For det første kan rutinemessige utspill fra Vakta skape forvirring hos den som ikke forstår deres relevans og derfor kan oppleve dem som meningsløse. På samme måte kan den profesjonelles vurderinger og beslutninger skape frustrasjon i stedet for avklaring, dersom kunden forventer et annet samtaleforløp og en annen respons enn hva som synes korrekt fra et profesjonelt perspektiv, og uten at det gis noen forklaring. Eksempler på dette blir presentert under 8.2.

En annen kilde til miskommunikasjon kan ligge i partenes ulike oppfatning av samtaleformål, hvis dette ikke avklares under samtaleformålens løp (se 8.3). For at en genre kan fylle sin oppgaverettede funksjon, er en første betingelse at partene forstår samtaleemnet på samme måte. Eksempler viser at hvis kunden ringer for å gi informasjon, mens Vaktas tolker henvendelsen som en forespørsel, kan kunden føle seg avvist, noe som kan resultere i misstemning og frustrasjon. Videre vises eksempler på at uklarehet og forvirring også kan oppstå som følge av ulik forståelse av ordet "melding", som har en annen betydning i dagligtale enn i politiets fagspråk.

Imidlertid kan en også risikere at dersom partene har ulike forventninger til samtaleformålens funksjon, kan interaksjonen til slutt gå i stå. Et eksempel viser hvordan kunden ringer politiet for å få trøst og forståelse for sin vanskelige situasjon, mens Vakta svarer i sin rolle som profesjonell, med råd og forslag til løsninger. Etter hvert snakker de to helt forbi hverandre, i stigende frustrasjon, som vist under 8.3.2.

Nok et eksempel viser at dersom en kommunikativ genre skal fungere som en løsningsorientert samtaleform, må dens iboende samtalemønster også respekteres. I avsnitt 8.4 vises et eksempel på hva som kan skjer dersom genrens mønster brytes, og der kundens innledende melding om en mistenkelig hendelse ikke følges opp av forventede utredningsspørsmål. Manglende oppfølging fra Vaktas side signaliserer dermed for kunden at henvendelsen ikke tas alvorlig, noe som igjen er en ansiktstruende handling.

Miskommunikasjon kan imidlertid også følge av at samtalepartnerne har en ulik virkelighetsforståelse, som vist under 8.5. For politiet kan møtet med slike ”annerledes” kunder være en ekstra utfordring, fordi institusjonelle samtaler til vanlig forventes å utspille seg innenfor et forutsigbart samtalemønster. Der gitte rammer gjør det mulig å holde kontroll, kan dette vise seg vanskelig eller umulig overfor kunder som følger en annen logikk.

## **8.2 Politiets rutiner som problemkilde?**

Saksorienterte samtaler og deres utforming og innhold vil alltid være påvirket av profesjonelle rutiner og prosedyrer. Dette får konsekvenser både for sekvensenes rekkefølge, for hvilke emner som tas opp og hvor i samtalen de eventuelt måtte passe inn.

Samtidig vil profesjonelle forventninger til samtaleforløpets struktur og innhold ofte være noe som lekpersonen ikke kjenner til. Slik kan de samme prosedyrene som er logiske for den som er vant til å bruke dem, virke både forvirrende og irrelevante for den som ikke forstår deres funksjon. Som Zimmerman observerer i sin studie av oppringninger til amerikanske nødtelefoner, såkalte ”emergency centers”:

”Of particular interest here is the fact that making a request engages an organization rather than simply an individual, and thus, varying with the circumstances of the call, encounters contingencies of response which are evident to the organizational personnel receiving the request, but are perhaps unknown or only vaguely perceived by the caller” (1984: 220).

Når den profesjonelle følger en struktur som er ukjent for den andre, kan dette i seg selv være nok til å skape forvirring og til dels frustrasjon for den som ikke oppfatter logikken i det som skjer. Et eksempel er det følgende utsnittet fra en oppringning til et amerikansk ”emergency center”, der innringeren har bedt om en ambulanse til en alvorlig syk person. Benevnelsen C står for ”Caller”, mens den som mottar henvendelsen er CT, for ”Call Taker”. Mottakeren stiller følgende spørsmål, som gir et valg ut fra to mulige kategorier:

CT: Okay iz this uh house or n apartmen?  
C: It it is a home. (Whalen et al., 1988 :337)

Den som ringer, skjønner åpenbart ikke spørsmålets relevans og svarer ut fra sin egen forståelse av situasjonen. For ambulanspersonalet er det imidlertid en viktig forskjell mellom ”hus” og ”leilighet”, i det de skal finne en for dem ukjent adresse og vurdere hvordan de skal komme inn. Det som er et meningsfullt spørsmål for den som kjenner rutinene, behøver altså ikke være det for den som skal svare. Under følger et liknende eksempel fra mitt eget datamateriale:

(209) (0629028)

- 63 K: men den 'nøkkern vil 'jeg ha til'bake!  
 64 P: (0.2) Mhm,  
 65 (1.1)  
 66 K: og så::: en 'annen venninde av meg 'da som [eh ,  
 67 P: [eh eh 'borettslag (.) (var)?  
 68 K: (.) det er (0.5) ((gjentar stedsnavnet, slettet)),  
 69 (0.4) jeg 'jeg bor i (3.6) ((begges adresse slettet)),  
 70 P: ja men eh 'der du 'bor er det et eh 'borettslag eller?  
 71 K: (.) 'ja,  
 72 (0.3) det er 'Obos,  
 73 det er på (0.5) ((stednavn slettet)),

Damen som ringer har fått trusler om å bli "banka opp" av samboeren til en tidligere venninne. Problemet er at eks-venninnen fremdeles har innringerens husnøkkel, fra den gang de fremdeles var venner. Kunden vil ha hjelp til å få nøkkelen tilbake.

Vakta spør om det er et borettslag hun bor i, men kunden skjønner ikke spørsmålet, og gjentar adressen. Etter gjentatt spørsmål om borettslag oppgir hun Obos, men føyer fremdeles til stedsnavn og adresser, som er den relevante informasjonen for henne. Det hun ikke vet, og det Vakta ikke opplyser om før senere i samtalen, er at med en nøkkel på avveie har det betydning om hun bor i et borettslag. Da kan borettslagets styre kreve nøkkelen tilbake på hennes vegne.

I institusjonelle kontekster har den profesjonelle det overordnede ansvar, ikke bare for at man holder seg til saken, men også at samtalen forløper i følge genrens underliggende mønster, dvs. at den går gjennom forventede faser og delaktiviteter (Linell & Gustavsson 1987: 249). Linell observerer at i mange institusjonelles samtaler er denne sekvensinndelingen streng:

"I viss mån kan det förefalla självklart at de olika momenten i saken måste följa en viss ordning. Men rutiniseringen är mer långtgående än vad man kan ha anledning tro, om man inte känner till den empiriska verkligheten. Varje fas eller delaktivitet godtar, "släpper in", bara vissa ämnen och problem; vissa saker och inte andra kan och får göras. Det gäller altså att säga eller göra rätt sak på rätt ställe i sekvensen" (Linell 1990b: 26).

Dersom kundens skulle ha andre forventninger enn den profesjonelle, ikke bare til hva som kan tas opp i samtalen, men også til hva som er et passende sted å gjøre det på, kan dette altså by på problemer. Det er nemlig den profesjonelles initiativ og styring som utvikler bestemte "standard practices" for å organisere daglige rutineoppgaver.

"The progression of the interaction through a standard series of sequences certainly requires the collaboration of noninstitutional participants who may, of course, resist that progression. Nevertheless, the overall organization of such sequences into the kind of standard practices described above tend to be shaped primarily by the professional" (Drew & Heritage 1992: 44 – 45).

Vi har allerede vist et eksempel på dette i kapitlet om ”Åpninger”, hvor kunden uoppfordret begynner å gi personopplysninger før samtaleemnet er avklart:

(16) (0629028)

- 1 P: 'Poltivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.5) Ja 'hei det er (1.1) ((navn slettet)).  
 3 (0.3) 'jeg !håber ikke 'dette er бага'tell jeg 'bynte å for'telle  
 4 'storien til 'hun som 'tok imot tele'fonen 'først 'jeg.  
 5 P: (0.5)Mhm,  
 6 K: (0.2) M::en:::: eh::::: for 'meg er det 'ikke бага'tell 'altså,  
 7 men [for=  
 8 P: [( ),  
 9 K: =' dere 'kanskje,  
 10 (0.8) ((innpust)) ja for det 'første, (1.1) ((navn slettet)) heter 'jeg,  
 11 jeg bor på (1.7) ((sted og adresse slettet)),  
 12 .hhhhhhh 'har 'hemmelig tele'fonnummer,  
 13 men 'det kan eh 'du eh har kanskje 'slått opp hos 'dere 'allerede,  
 14 (0.9) [(har begynt å lese opp nummeret)),  
 15 P: ['det 'men 'jeg (m::å jeg) (' venta) litt hva 'saken 'gjelder 'først,

Det er et brudd på vanlig prosedyre at Vakta avbryter kunden så tidlig i samtalen. Men kunden ser persondata som en viktig start på det som senere skal komme. For Vakta må imidlertid grunnen til oppringningen komme først. Da først vil det vise seg om persondata i det i hele tatt er nødvendig. Dette illustrerer Heritages observasjon om at

”routine organizational contingencies which are taken for granted by one party but are unknown to the other can be the source of many other kinds of difficulty and confusion” (1997: 177).

Det gjelder altså å få sagt de riktige tingene på riktig sted. I institusjonelle samtaler er det nemlig den profesjonelle som ut fra sin strategiske dominans kan bestemme når et emne er tilstrekkelig avklart til å ta samtalen over i neste sekvens. Hvis den andre prøver å ta initiativ ”utenom tur”, kan dette bli avvist, noe Linell også gjør oppmerksom på: ”Ofta nog lämnar L uppgifter på 'fel' ställen i samtalet, vilket kan leda till att de ignoreras eller glöms bort av E” (1990b : 26).

I politisammenheng kan det derfor skje at mens innledningsfasen er forbeholdt kunden som her kan utøve både interaksjonell, semantisk og kvantitativ dominans, kan det bli vanskeligere å gripe inn i samtalen med egne initiativ i andre deler av samtalen. Samme tendens er vist i doktor-pasient samtaler, hvor det er pasientene som

”take the initiative for the encounter as such: it is their decision to consult at this specific moment. Within the encounter, however, they seem to ‘lose’ this initiative when the doctor’s questioning takes over” (ten Have 1991: 142).

Et eksempel på det samme ser vi i utsnittet under, fra en samtale om en savnet person, hvor Vakta i gang med å summere opp hva som kan gjøres dersom vedkommende ikke dukker opp:

(210) (0216090)

- 131 P: og da setter politiet i gang med 'arbeidet \*med (0.3) med å finne ut 'hvor han 'er.  
 132 K: (0.4)'Kjempebra.  
 133 (0.4) 'men eh::: 'men eh:: hvis jeg 'hører fra ham så (0.4) .h blir det ikke no 'mer 'ut av det  
 134 liksom at jeg har ::: 'ringt (0.2) 'dere for å::: 'etterlyse 'ham for å si det sånn da (0.5)

Her høres det ut som om kunden begynner å engste seg for om det kanskje kan bli problemer på sikt, dersom den hun etterlyser skulle dukke opp likevel. Kanskje hun bekymrer seg for å bli holdt ansvarlig for at hun kanskje unødig setter i gang en etterlysningsprosess? Hun får imidlertid ikke noen oppfølging av sitt uavsluttede spørsmål. For Vakta styrer samtalen bestemt tilbake til det som var samtaleemnet, redegjørelsen om hvilke tiltak som det nå er nødvendig å igangsette:

- 135 P: 'nei nå nå 'tar vi altså hvis du::: (0.6) 'snakker litt mere med for'eldrene hanses,  
 136 K: (0.5) ja,

I den videre samtalen gjør ikke kunden noe forsøk på å gjenta spørsmålet som hun stilte her, og det blir heller ikke tatt opp igjen senere av Vakta.

Det som er riktig og relevant fra et politisynspunkt behøver altså ikke alltid å virke like relevant for den som trenger hjelp med et problem, og som kan forvirres eller avspores av utspill en ikke skjønner berettigelsen av. I en studie av samtaler til en amerikansk nødtelefon (Whalen 1995: 187 – 230) fremgår det at der den profesjonelles spørsmålsstilling styres av et elektronisk skjema og spørsmålenes rekkefølge dermed er gitt, kan dette igjen få spørsmålet til å virke ulogisk eller irrelevant for den som skal svare. Et tilsvarende eksempel er Whalen & al.s (1988) analyse av en oppringning til et ambulansesenter med anmodning om hjelp til en kritisk syk kvinne, som ender med at anmodningen om ambulanse blir avslått. Når en ambulanse litt senere likevel blir sendt, er kvinnen død. Her viser samtaleanalysen at innringerens beskrivelser av kvinnens livstruende symptomer ikke blir hørt, fordi de blir gitt på feil plass i samtalen, i sekvenser der sykepleieren er opptatt av å innhente annen informasjon. Mens innringeren opplever spørsmålene om personopplysninger som irrelevante ut fra situasjonens haste-aspekt, irriteres sykepleieren av ikke å få svar på det hun spør om. Etter hvert utvikler samtalen seg til en hissig ordveksling mellom de to, med det resultat at ambulansen ikke blir sendt.



Et eksempel fra mitt eget samtalemateriale viser en tilsvarende tendens, nemlig at der Vakta er opptatt av å følge en gitt struktur i sin informasjonsinnhenting, synes dette å forvirre den andre, som ikke er kjent med politiets måte å organisere sitt arbeid på. Her gjelder samtalen en melding om et innbrudd, hvor kunden etter en lengre innledende forklaring til slutt kommer med en oppfordring:

(211) (0304027)

147 K: (.) Jeg 'veit: 'ikke om 'dere vil 'komme og 'se på det,  
 148 i og med at det 'er (.) såpass 'ille som heh 'det det 'er,  
 149 (0.4) 'viser seg 'nå å 'være,  
 150 P: (0.7) hhja:,  
 151 (0.9) de 'det::: eh: eh eh 'hvis du eh (1.0) ((firmanavn slettet)),  
 152 >så for å 'ta det< 'første 'først,  
 153 (.) det det [det 'er  
 154 K: [( )  
 155 P: for'nærma 'her.  
 156 K: (0.9) Ja.  
 157 P: (0.2) Ja.  
 158 (0.3) eh ad'ressen ut til 'dere.  
 159 K: (0.9) det er,  
 160 (5.2) ((adresse oppgitt og gjentatt, slettet))  
 161 P: ja eh 'postnummeret dit 'husker du 'det eller?  
 162 (1.9)  
 163 K: °skal vi 'se:::::°  
 164 (2.8)  
 165 P: \*'ja,  
 166 det er for'såvidt ikke no sånn::: 'kjempetar[ lig det,]  
 167 K: [( XXX)]  
 168 P: (0.9) Det 'er en con'tainer i hvertfall.  
 169 som er eh::: hhh  
 170 K: Ja,

I linje 147 – 149 avrunder kunden sin detaljerte beretning om hva som har skjedd med anmodningen om politiet kan komme og se på skadene, ”i og med at det 'er (.) såpass 'ille som heh 'det det 'er” (linje 148). I stedet for å gi respons skifter Vakta imidlertid tema tilbake til innhenting av persondata (linje 152), forklart som at han må ”ta det første først”. Det betyr at han nå gjør seg klar til å føre inn relevant informasjon på dataskjermen. Denne registreringen representerer første skritt i den formelle prosessen og er i seg selv et tegn på at Vakta tar saken alvorlig. Dette behøver imidlertid ikke kunden å vite, og Vakta gir heller ingen forklaring på hvorfor han for tredje gang ber om de samme opplysningene som kunden allerede har oppgitt to ganger tidligere. Pausen på 0.9 sekund etter Vaktas spørsmål i linje 156 om firmanavnet er ”fornærmede” i saken kan da også tolkes som et tegn på at noe ikke helt stemmer. En tilsvarende lang pause følger før kunden svarer på spørsmålet om adresse (linje 159). Etter det påfølgende spørsmål om postnummer er pausen enda lengre, på nærmere to sekunder. Etter et langsomt ”skal vi se” følger en enda lengre pause (i linje 164).

Arbeidsstedets postnummer er da heller ikke ofte brukt av dem som arbeider der. Her bryter omsider Vakta inn med en innskutt replikk om at det ikke er ”no sånn kjempefarlig” (linje 166), for deretter å vende tilbake til selve saken og hva innbruddet dreier seg om.

Om et spørsmål om postnummer kanskje kommer uventet for kunden på dette punktet av samtalen, kan spørsmålet likevel være logisk nok for den som har anmeldelsesskjemaet foran seg på datamaskinen. Øverst på skjemaet, ved siden av feltet for adresse, står nemlig feltet for ”Postnr. og sted”. For kunden som ikke ser hvordan dataoppsettet er laget, kan spørsmålet virke uventet og kanskje også malplassert i den øvrige sammenhengen.

Som følge av samtalestrukturen risikerer altså kundens initiativ å bli avvist eller overhørt, hvis de opptrer på et sted i samtalen som har en annen funksjon, i eksemplet over som at persondata skal innhentes. Manglende samsvar mellom det som for den profesjonelle er vanlig rutine, og kundens forventninger til hva som er et relevant samtaleforløp, kan altså skape problemer og kanskje også frustrasjon for den som ikke kjenner rutinene. Den profesjonelles spørsmål kan også oppfattes som irrelevante, hvis sammenhengen de opptrer i ikke blir forklart. Da kan enkelte spørsmål også virke overflødige, i eksemplet over ved at persondata blir innhentet for annen gang, og uten at det oppgis noen grunn.

### **8.3 Ulik forståelse av hva samtalen gjelder**

En institusjonell samtale er en oppgaverettet og løsningsorientert samtaleform. Derfor vil den også følge ”socialt organiserade och rutiniserade metoder att lösa återkommande kommunikativa problem” (Linell 1990b: 20 – 21). Rutinen er en naturlig konsekvens av at stadig gjentatt samhandling av samme type etter hvert vil utvikle en standard praksis for hvordan tilsvarende problemer skal løses, som påpekt i kapittel 6. Hvis en henvendelse gjelder en forespørsel som krever et svar, vil samtalen følge et mønster som er tilpasset denne oppgaven. Hvis målet er å innhente informasjon, vil mønsteret være et annet. Slik fyller ulike kommunikative genre forskjellige oppgaver, bestemt ut fra den hensikt samtalen har.

Samtidig er selve forutsetningen for at en genre kan fungere til å løse en oppgave at partene er enige om samtaleformens formål, at de har et ”shared set of communicative purpose” (Swales 1990: 46). Det betinger at partene oppfatter samtaleformens hensikt på samme måte. Uten en slik felles forståelse av samtaleformens formål kan heller ikke genren løse noe problem eller avklare noen sak.

Det er tidligere nevnt at Vaktas strategiske dominans gir mulighet til å ”styra dialogens inriktning och utfall genom att vidta ett fåtal strategiska åtgärder (t. ex. initiera och

avsluta aktiviteter, fastslå beslut etc.)” (Linell & Gustavsson 1987: 237). Dette innebærer at dersom det hersker uklarhet om hva samtalen gjelder kan Vaktas definisjon bli avgjørende, også når det gjelder valg av genre.

Jeg har allerede presentert (over, 6.4) hvordan samtalenes innledningsfase domineres av kunden. Det blir dermed i hovedsak dennes ansvar å klarlegge samtalen formål, mens den andre lytter. Da er også muligheten til stede for at formålet fremstilles på en uklar måte. I slike tilfelle er det Vakta som avgjør om oppklarings spørsmål er nødvendig for å skaffe ytterligere opplysninger, eller om kundens fremstilling har gitt nok informasjon. Da kan den også tenkes at Vakta enkelte ganger kan misforstå kundens hensikt med å ta kontakt. I så fall kan den videre interaksjonen styres i en annen retning enn hva samtalen formål egentlig er.

Luckmann (1992: 223) har hevdet at ”the principle of the reciprocity of perspectives” er et grunnleggende prinsipp for menneskenes sosiale liv. Likevel, som Linell påpeker, vil det i all kommunikasjon være en spenning mellom, på den ene siden, forsøket på å snakke om samme ting, og på den andre siden, forsøket på å få gjennomslag for sitt eget perspektiv på hvordan saken skal forstås.

”How an individual utterance (e.g. ’Why did you do this?’ from above) is understood is dependent on how the overall activity is implicitly defined, and sometimes parties to an interaction may have discrepant views on this. In such situations, where interlocutors entertain divergent interests, the actors may talk about the ’same thing’ but in different perspectives, express themselves in different words, thereby trying to construct contrasting and competing versions of the ’same’ events in the world” (1998: 256).

Analysen av samtaler mellom lege og pasient viser hvordan det forekommer at “physicians or clinicians apparently advance their professional dominance by ignoring life-world concerns of the patients or clients they see” (Maynard 1991: 448). På tilsvarende måte kan en forvente at der det er uenighet mellom politivakt og publikum om hvordan en samtale skal forstås, er muligheten stor for at det blir den profesjonelles perspektiv som vinner. I samtaler mellom Vakta og publikum kan en slik forskjell i perspektiv resultere i at lekpersonen føler seg overhørt, misforstått eller ikke tatt på alvor.

I det følgende skal jeg vise eksempler på at Vaktas og kundens ulike forventninger til hva samtalen gjelder kan føre til at de tilsynelatende snakker om samme ting, men med konkurrerende oppfatninger om hvordan begivenheten skal forstås. Det samme kan skje som følge av at samme ord kan ha ulike betydninger i profesjonell og dagligdags sammenheng. Hvis denne misforståelsen ikke avklares, kan partene ende med å snakke forbi hverandre.

Nok en kilde til konflikt kan være partenes ulike forventninger til hverandres roller. Hvis den ene snakker som privatperson og forventer trøst og forståelse, der den andre begrenser sin respons til å gi profesjonelle råd, kan samtalen ende i gjensidig frustrasjon.

### 8.3.1 Uklar oppfatning av genre

Det er ikke alltid like innlysende hvordan et samtaleemne skal defineres og følgelig heller ikke hvilken genre samtalen hører til. ”In a diversified society, people cannot be equally competent in taking part in all types of communicative genres. There are vast asymmetries in participants’ familiarity with, and knowledge of, particular genres” (Linell 1998: 258). Der samtaleemnet er uklart eller genren fremstår som uklar, kan Vaktas oppfatning av hva samtalen gjelder bli bestemmende for hvilken retning samtaleforløpet tar.

Som i det følgende eksemplet, som åpner med en forklaring fra kunden:

(212) (K08samt1)

- 6 K: (.) Jeg 'ha:r eh:::: i for'bindelse med 'jobben,  
 7 'to (0.8) ((utenlandske statsborgere, nasjonalitet slettet)) på be'søk,  
 8 (0.2) 'her i 'Norge!  
 9 P: (0.4) ja ha,  
 10 K: (0.4) og 'dem var en 'tur i 'Oslo i 'dag også 'ble dem 'lurt av  
 11 'noen som 'sa dem var 'italienere,  
 12 (0.5)  
 13 P: ja [ha,  
 14 K: [så dem ( 0.8) dem ble 'lurt til å 'kjøpe noe som 'langt i fra var 'det dem  
 15 eh::::: heh heh 'trudde dem 'skulle få 'kjøpe!  
 16 P: (0.4) ja 'vel,  
 17 'hva var 'det de: 'kjøpte [da?  
 18 K: [nei.  
 19 det var eh,  
 20 dem eh::::: (0.5) dem 'solgte 'digitale 'kameraer,  
 21 men 'det var det: 'neppe.  
 22 (1.0)

Mens ærendet så langt ikke er eksplisitt presentert, synes det likevel implisitt hva som er problemet. Så langt kan kundens ærend forstås som å gjelde en svindel (”dem ble lurt til å kjøpe”, i linje 14, og ”digitale kameraer, men det var det neppe” i linje 20 – 21). Den lange pausen etter opplysningen i linje 20 – 21 kan også tyde på at kunden har snakket seg ferdig og at ærendet er ferdig presentert. Vakta bryter pausen med et ”ja,” med stigende tonefall, en oppfordring om mer informasjon? Samtidig griper kunden ordet på nytt:

- 23 P: [ja,  
 24 K: [jeg har itte 'sett kamera,  
 25 (0.7)  
 26 men jeg !har et eh !bilnummer,  
 27 (0.5)

Etter den første replikken i linje 24 følger en pause, fulgt av en opplysning med enfatisk tonefall og med ekstra trykk både på verb og objekt: ”Jeg !har et !bilnummer,” Da Vaktas ikke svarer med en gang utdypes opplysningen med det som antakelig er den egentlige grunnen til at kunden ringer politiet:

28        som jeg 'syns 'kanskje det var 'greit om eh:::  
 29        P: (0.2) Ja altså hvis 'de er blitt 'utsatt for no::e krimi'nelt,  
 30        så 'må de 'nesten komme og anm (( lite brudd i opptaket))

Vaktas ”ja,” i linje 23, som kunne ha vært en minimal respons med oppmuntring til å gi mer informasjon, viser seg nå i stedet å ha vært begynnelsen på svaret etter kundens innledende beretning, og som ble avbrutt av kundens nye opplysning om at han har et bilnummer å oppgi. For responsen som gis (i linje 29 – 30) refererer ikke til tilbudet om å oppgi bilnummeret, men er et svar på en forespørsel om hva en skal gjøre når ”noe kriminelt” har skjedd.

Kunden oppfatter ganske riktig svaret som et avslag på tilbudet om bilnummer og reformulerer sitt tilbud, som for å sikre seg at han har oppfattet hva den andre har sagt:

31        K: 'så:::: eh:::: (0.5) de 'er jo::: selv'følgelig 'formelt,  
 32        så må jo 'dem 'komma med det men 'slik som 'det 'bilnummeret,  
 33        da:: eh d (0.2) der 'best at dem,  
 34        (0.4) °men° du 'tar ikke 'det uten at 'dem kommer 'innom?  
 35        (1.0)  
 36        'eller?  
 37        P: (0.3) mhm?

Den lange pausen som følger spørsmålet kan forespeile et problem, kunden aner kanskje et avslag. Det påfølgende ”eller?” (i linje 36) tyder på usikkerhet. Vaktas ”mhm?” i linje 37 etter kundens lange utvidete respons kan enten tyde på en utsettelse av et negativt svar, eller også at han ikke helt har hørt etter. I begge tilfelle bekrefter det at hans avgjørelse er tatt. Han har definert henvendelsen som en forespørsel om et råd, ikke som et tilbud om informasjon. En nærmere forklaring på hvorfor samtalen tar denne vendingen blir heller ikke gitt, selv ikke når kunden gjentar sitt spørsmål i klartekst:

38        K: (0.5) .h du 'tar ikke 'det 'bilnummeret 'uten at 'dem kommer 'innom og 'anmelder?  
 39        P: (0.7) 'nei ikke i 'utgangspunktet !det,  
 40        K: (0.4) nei,  
 41        (0.8)

Vaktas gjentatte avslag følges av en lengre pause. Kunden kommer med en forsiktig innvending:

42        K: 'akkurat for det 'kan ikkje 'bli før 'litt utpå 'dagen imorra i 'tilfelle.

43 for [det ( )  
 44 P: [nei da.  
 45 men da da 'har det ikke no 'hast forsåvidt,  
 46 (0.5)  
 47 K: nei,  
 48 (0.9)

Argumentet om at det kan ta tid før anmeldelsen blir inngitt (og implisitt, at det også vil ta tid før politiet får det aktuelle bilnummeret) får ingen innvirkning på Vaktas vurdering, snarere tvert i mot: ”Da har det ikke no hast forsåvidt” (linje 45). Igjen prøver kunden å klargjøre hvorfor han synes opplysningen han sitter inne med er viktig:

49 K: for det:::,  
 50 nei da det 'kunne jo være at 'det::: du 'har no anne på de 'samma,  
 51 og da:: (.) 'kunne det jo,  
 52 P: (0.4) [ja,  
 53 K: [væra 'greit i å 'ta med 'den 'her 'og!  
 54 P: (0.4) [jo jo.  
 55 K: [selv om ikkje regne (0.2) 'selv om ikkje 'regne med at det e noe 'på an,  
 56 så  
 57 (0.8)  
 58 P: nei,  
 59 (0.4) nei jeg 'skjønner,  
 60 men eh 'nei,  
 61 vi::: eh: (0.6) 'sparer 'den til i 'morra,  
 62 for å si det 'sånn.  
 63 K: 'ja,  
 64 (0.5)

Her ser vi klar motstand fra kunden, som er uvillig til å akseptere avslaget. Vakta fastholder likevel sitt standpunkt, kundens argumentasjon til tross. Avgjørelse står fast, og igjen understrekes det at det ikke haster med å få inn opplysningen: ”vi eh sparer den til i morra” (linje 61).

Nå høres det ut som om kunden begynner å tvile på om politiet i det hele tatt er interessert i noen anmeldelse:

65 K: men eh det (0.2) 'e vel 'greit om dem 'kommer 'innom!  
 66 P: (0.3) ja det 'e nok 'det skjønner [du,  
 67 K: [fem 'fem tusen  
 68 'kroner for 'dem 'er jo 'ganske 'mye 'penger da.  
 69 sånn.

Et stykke lenger ute i samtalen gjør kunden et siste forsøk på å argumentere for at svindlernes bilnummer kanskje kan være en hjelp i etterforskningen:

81 K: men men,  
 82 (0.7)  
 83 'det::: (1.2) det kan jo å::: det kan jo 'hende at det er 'andre ting på 'samma (0.7)  
 84 .h på 'samma 'bilen,

85 så da kan jo da 'få det på 'lista!  
 86 P: (0.3) 'ja 'nemlig!  
 87 (0.7)  
 88 K: 'syns jeg!  
 89 (0.5)  
 90 P: °ja°,  
 91 (0.2) 'yes,

Vaktas minimale responser (linje 86, 90 og 91) oppfattes korrekt av kunden som en tilbakemelding på at han blir hørt, og heller ikke mer. Alle hans innvendinger blir møtt med korte avslag, uten forståelse for den argumentasjonen han kommer med. To ganger gjentar Vakta at det ikke haster med å få informasjon om bilnummeret (linje 46 og 62), og begge ganger uten å forklare hvorfor. Selv ikke kundens argument om at bilnummeret kan være nyttig informasjon for politiet ("kan jo hende det er andre ting på samma bilen", i linje 83-84) får noen respons. I stedet går samtalen over til å dreie seg om anmeldelsesprosedyrer og går raskt mot slutten.

Denne samtalen synes å eksemplifisere ten Haves (1991) beskrivelse fra lege-pasientsamtaler, om hvordan en systematisk opphopning av asymmetriske forhold kan gi følgende resultat:

"Finally, the asymmetries mentioned will accumulatively, so to speak, result in a tendency for decisions that are mainly based on the doctor's perspective on the case, guided by his questioning and relative lack of knowledge of the relevancies stemming from the patient's orientation to the problem (Paget 1983; Fisher 1984; Todd 1984)" (ten Have 1991 :141).

På samme måte er det Vaktas profesjonelle forståelse av situasjonen som definerer genren i eksemplet over. Hvor mye kunden enn prøver å bli hørt med sitt egentlige ærend, et tilbud om informasjon (gjentatt fem ganger i forskjellig form, i linjene 26, 35, 39, 54 og 83-88), avvises tilbudet av den andre, som insisterer på å behandle henvendelsen som en forespørsel. Selv om kunden ikke har bedt om det, får han likevel råd om korrekt prosedyre: "hvis 'de er blitt 'utsatt for no::e krimi'nelt, så 'ma de 'nesten komme og anm (brudd i opptaket)", (linje 30 – 31) .

Levinsons spørsmål gjelder i hvilken grad "the structural properties of an activity constrain (especially the functions of) the verbal contributions that can be made towards it" (1992: 71). I dette tilfellet ser vi at Vaktas valg av genre oppleves av kunden som en faktisk hindring for å nå frem med sitt ærend, nemlig å gi en melding om det som han mener er viktig informasjon. Ved at Vakta definerer henvendelsen som en forespørsel, lar han også være å ta imot kundens tilbud om faktainformasjon. Den profesjonelles oppgave ved forespørsler fra publikum er nemlig ikke først og fremst å innhente opplysninger, men å gi hjelp med det som kunden oppfattes å trenge, nemlig råd og forslag til løsning av et problem.

Vaktas avvisning av tilbudet om gjerningsmenneskes bilnummer kan antakelig skyldes at i følge politiets regelverk må et forhold må være anmeldt for at det skal være aktuelt å innhente faktainformasjon om hendelsen. Dermed kan overstyringen fra det kunden ser som viktig, nemlig å melde fra om et relevant bilnummer, skyldes at Vakta vet hva som er korrekt fremgangsmåte i sakens anledning, kunnskap som kunden neppe har. Fordi kunden ikke kjenner til hva som er korrekt prosedyre, styrer Vakta saksgangen inn på et formelt riktig spor. Det underbygges av Linells observasjon: ”ju mindre kunnskap och på förhand specificerade önskemål L har, desto mer initiativ måste delegeras över på E (typ B)” (1990b: 25 – 26).

Vi kan likevel undres over hvorfor Vakta ikke like godt kunne tatt imot nummeret og notert det ned, kanskje også med en ”takk”, som en gest overfor kundens forsøk på å hjelpe. Vi kan også undres over at det ikke gis noen forklaring på hvorfor den tilbudte opplysningen avslås, til tross for kundens gjentatte forsøk på å slippe til med sin informasjon, et klart signal om at han ikke forstår hvorfor. Som Garfinkel har påpekt, ”the accountability” av en sosial handling er viktig for å gi den mening:

” Any setting organizes its activities to make its properties as an organized environment of practical activities detectable, countable, recordable, tell-a-story-aboutable, analyzable – in short, *accountable*” (1967: 33).

Her ville en forklaring også ha dempet effekten av avvisningen i den direkte form den får, noe som igjen gjør at den kan oppfattes som manglende respekt for den andres dømmekraft, og dermed som en ansiktstruende handling.

Under følger nok et eksempel på en samtale der partene tolker formålet med henvendelsen på ulike måter. Resultatet blir igjen at de snakker forbi hverandre til siste slutt. Samtidig stiger konfliktnivået, kanskje uten at partene er helt klar over hvorfor det skjer. Innledningen tar form av en lengre beskrivelse om hvordan kunden ble frastjålet vesken sin på en kafé, og der opplysninger fra en annen kafégjest leder til ”en mistenksom person, som satt veldig nært meg”, og som viser seg å bo i samme oppgang som kunden selv. Ved nærmere undersøkelse finner hun vesken sin, tom, i en søppelkasse i oppgangen.

Beskrivelsen er lang, dramatisk og detaljrik. Mange og til dels lange pauser, flere steder ved naturlige turskiftepunkt, tyder på at en reaksjon fra Vakta er forventet, i form av spørsmål eller kommentarer. Når det ikke skjer, snakker kunden videre, etter hvert med hørbar nøling og uttrukne lyder mens hun begynner å lete etter ord og flere ganger gjentar seg selv. Til slutt avrunder hun på følgende måte, som en slags unnskyldende forklaring:



(213) (K10samt1)

54 K: (0.3) 'men eh:::::::::: \*æ syns bare æ må måtte rappor'tere om \*'det.

Vakta gir omsider en bekreftende respons:

55 P: (0.2) Ja.

56 (0.8)

57 'De:::t,

58 er 'veldig 'bra.

59 Men,

60 ( det jeg vil ) ((lite brudd i båndet))

Hva han deretter sier hører vi ikke, men kundens respons viser tydelig hva han har sagt:

61 K: 'ikke !anmelde det.

62 (.) Det 'har jeg ingen !grunn til.

63 Fordi det 'var bare 'to hundre og 'tredve kroner jeg 'hadde i kon'tanta.

64 P: (0.2) ja.

65 K: for jeg 'bor rett i 'nærheten så hadde 'ikke kre'dittkortet mitt,

66 eller mo'biltelefonen min 'med.

67 Det var ingenting 'anna i 'veska mi som var av ver'di.

68 P: (0.3) nei.

69 K: (0.2) men det er 'flere som er blitt 'utsatt for det 'her på (1.8) ((navn på stedet slettet)),

70 på de 'siste par 'uken,

71 P: (0.8) ((opptaket for lavt til å høre)) 'akkurat.

72 ja.

73 K: Så:::::

74 P: [ja

75 K: ['og og æ vet kossen han ser 'ut,

76 (jeg la 'merke til han)for han be'vegte seg så 'merkelig,og 'satt så !nært inntil !mæ,

77 uten at det var nød'vendig for det var ikke 'fullt i lo'kalet!

78 (0.6)

Her griper Vakta omsider inn, ikke som respons på hennes utvidete responser med utfyllende informasjon, men igjen som en oppfordring om å anmelde, på tross av hennes uttalte vegring (i linje 61) mot å gjøre nettopp det:

79 P: Da ønsker 'vi på en 'måte at du kommer og 'og inngir en 'anmeldelse,

80 på [

Vakta avbrytes umiddelbart av kunden:

81 K: ['vet jo 'kor han !bor,

82 ikke sant,

83 han bor jo i 'samme 'trappeoppgang som 'oss!

84 P: ja,

85 K: ja det 'her er jo ganske (.) 'tragisk.

86 og så er jo (1.4) ((navn på stedet slettet)) (0.4) ((kremter))

Fremdeles avholder Vakta seg fra kommentarer. Han stiller heller ingen spørsmål, noe som kunden kanskje forventer. I stedet gjentar han sitt råd om å anmelde:

- 87 P: (0.2) ja.  
 88 men,  
 89 som sagt,  
 90 jeg fårke gjort så veldig mye ((lite brudd))  
 91 K: komme 'inn og og og 'gi noe '↑skriftlig.  
 92 P: ja.  
 93 Du må 'gjøre 'det.  
 94 (0.7)  
 95 Og:: det 'er jo intere'ssant for 'oss å få ((lite brudd))  
 96 nei.  
 97 så [  
 98 K: [så 'kor æ skal komme 'innom da.  
 99 P: (0.1) 'på en (0.2) poli'tistasjon som 'passer deg,  
 100 'enten 'der du 'bor eller [

En beskrivelse av veien til nærmeste politistasjon følger, noe som tar ca. 30 linjer. Men samtalen går likevel ikke mot sin avslutning, noe som kunne forventes. I stedet griper kunden igjen ordet og vender tilbake til det som har hendt. I en serie av utvidete sekvenser gir hun sin evaluering av det inntrufne, som en forklaring av hennes eget engasjement og med oppramsing av sakens momenter, markert med piler:

- 130 K: 'det som 'e > det e at det er bestandig veldig < 'surt å bli  
 131-> 'frastjåla 'veska si.  
 132 P: klart [det,  
 133 K: [man 'blir jo litt !opprørt da.  
 134 -> sånn sett når sånt 'aldri har 'skjedd før man passer jo gjerne så 'veldig !på,  
 135 P: mhm,  
 136-> K: og når man 'da hører at det har skjedd 'flere 'ganger på 'samme ka'fé,  
 137 i 'løpet av (0.2) 'flere !uke.  
 138 P: mhm,  
 139-> K: og når man 'vet kem det !e,  
 140 han som satt og 'så på at han la 'mer 'også merke til  
 141 per'sonen som 'satt (.) ved 'bordet ved 'sia av meg 'helt a'leina.  
 142-> (0.5) 'veldig 'tett ↑'inntil mæ.  
 143 P: ja.  
 144-> K: Altså 'alle vet kem det !e,  
 145 og ansatte vet eh kem eh de 'vet kem de !e,  
 146 og en 'kanke gjør noe 'med enn å holde 'bedre 'utkikk,  
 147 (0.4) på !han,  
 148 (0.7) 'men 'når,  
 149-> 'veska heh 'mi ligg i 'søppeldunken i 'trappeoppgangen,  
 150 P: ja da er det 'klart at da: 'er det [  
 151 K: [altså  
 152 P: 'grunn til 'mistanke 'da.  
 153-> K: det er 'sterk heh 'grunn til mis 'mistanke,  
 154 for å si det !mildt,  
 155 P: ja.  
 156 (0.9)

I hele denne lange sekvensen er kundens språk både emosjonelt og emfatisk, både i ordvalg og prosodi, og bærer flere steder preg av sterk affekt (linjene 130 – 134, 139 – 142, 144 – 145, 153 – 154). Vaktas bekreftende svar om at det er ”klart” at det er ”grunn til mistanke” får

nok en emfatisk respons: ”Sterk heh grunn til mistanke for å si det !mildt”, med en innskutt liten latter som antyder at hun finner det han har sagt bokstavelig talt ”latterlig”, i følge Glenn en latter som ”proposes some co-participant as butt” (1995: 48).

Vaktas respons er et nøykt ”ja”, fulgt av en lenge pause. Kunden tar et nytt initiativ, men avbrytes av Vakta med nok en anmodning om å anmelde, noe som setter punktum for samtalen:

157 K: 'så.  
 158 jam:en ['kan man men  
 159 P: [( )  
 160 komme 'innom eh: komme innom en 'dag det 'passer,  
 161 på en poli'tistasjon som 'passer for '↑deg,  
 162 (0.4) yes,  
 163 K: >'takk skal du ha< 'hei.  
 164 P: o key da 'hei.

Vaktas rutinemessige formulering om ”komme innom en dag det passer, på en politistasjon som passer for deg” (linje 160 – 161) står i sterk kontrast til kundens dramatiske poengtering av det inntrufne og de mange gjentakelsene som tyder på at responsen ikke er tilfredsstillende.

Mye tyder på at de to har snakket forbi hverandre gjennom hele samtalen, og at kunden er skuffet over responsen hun får. Selv har hun gitt en klar redegjørelse for grunnen til at hun ringer, det er for å ”rapportere et tyveri” (linje 3), ikke for å ”!anmelde det” (i linje 61), det har hun ”ingen !grunn til” (linje 62) fordi ”det 'var bare 'to hundre og 'tredve kroner jeg 'hadde i kon'tanta” (linje 63). Formålet hennes med samtalen er altså i klartekst at hun ønsker å underrette politiet om et lovbrudd, noe hun gjør i detaljerte og dramatiske ordelag i en lang innledende beskrivelse (totalt 45 linjer).

Når vi ser nærmere på det som skjer i denne samtalen, finner vi mange signaler om kunden opplever å bli avvist av den andre. Det første tegnet er de mange pausene og den etter hvert nølende stemmen i den lange innledningen, tegn på at hun venter på en respons som ikke kommer. Vi ser det også i gjentakelsen av initiativet som hun avrunder innledningssekvensen med (linje 54), og faktisk også i Vaktas respons, som gis i en typisk ”pre-rejection” form, (pause og nøling foran ”men” i linje 60):

54 K: (0.3) 'men eh:::::::::: \*æ syns bare æ må måtte rappor'tere om \*'det.  
 55 P: (0.2) Ja.  
 56 (0.8)  
 57 'De:::t,  
 58 er 'veldig 'bra.  
 59 Men,  
 60 (det jeg vil) ((lite brudd i båndet))

Hvis vi sammenlikner denne samtalen med den analysen Couper-Kuhlen (2007) gir av vanlige handlingsmønstre etter avslag (se 7.3.1), gjenfinner vi uttrykk for stigende skuffelse gjennom hele innledningsavsnittet, markert ved pauser og økende grad av nøling etter hvert som beretningen ikke får forventet respons. I linje 54 kommer så en unnskyldende forklaring av hvorfor hun har ringt, der prosodien igjen markerer tydelig skuffelse (uttrukket nøling og skurrende stemme).

I følge Couper-Kuhlen vil uttrykt skuffelse etter avslag vanligvis følges av tegn på at skuffelsen er registrert av avslagsgiveren, gjerne ofte i form av et uttrykk for sympati eller trøst. Det kommer også, i linje 57 – 59: ”det er veldig bra. Men”, med et påfølgende svar (som kunden hører, selv om vi ikke gjør det). Samtidig får vi likevel bekreftet av kundens respons at Vakta indirekte har avvist hennes ”rapport”: Han tar ikke imot opplysningene hun gir, men henviser henne til å anmelde forholdet formelt.

Det aksepterer hun imidlertid ikke, men gjentar at hun ikke ønsker å gå til anmeldelse: ”Det 'har jeg ingen !grunn til.” i linje 62, fulgt av flere utvidete sekvenser med utfyllende argumentasjon. Dette er også et vanlig handlingsmønster etter at et avslag er gitt, slik Schegloff påpeker, nemlig at ”dispreferred responses regularly lead to expansion of the sequence” (2007: 117), som et gjentatt initiativ i en utdypet eller omformulert form.

Et annet tegn på at kunden opplever å bli avvist ser vi i sekvensen etter at Vakta omsider har fått aksept for sin gjentatte anmodning om å anmelde tyveriet på en politistasjon. For i linje 130, idet samtalen egentlig burde gå mot slutten, tar kunden nok en gang opp det inntrufne, nå i sterke ordelag og med klare uttrykk for affekt: ”veldig 'surt å bli 'frastjåla 'veska si (linje 131), ”’alle vet kem det !e,” (linje 144), ”’sterk heh 'grunn til mis 'mistanke” i linje 153. Det siste utsagnet er også en oppgradering av Vaktas egen formulering (”klart at da er det grunn til mistanke”, linje 150 – 152), et tegn på at kunden ikke finner den andres evaluering sterk nok.

En forklaring på kundens reaksjon og kraftige språkbruk i denne siste delen av samtalen kan være at hun tolker Vaktas manglende tilbakemelding både som manglende interesse for det hun har å si og dermed som et avslag, og også som en urettmessig avvising. I følge Couper-Kuhlen (2007) kan et avslag nettopp følges av uttrykk for irritasjon eller sinne, ”particularly if the rejection is perceivable as unjustified or as resulting from an abuse of power” (Ibid.: 15). Kundens emosjonelle reaksjoner i eksemplet ovenfor, sammen med de mange utvidete sekvensene i samtals avsluttende del, bekrefter altså at hun oppfatter Vaktas reaksjon som en ufortjent avvising og dermed reagerer med affekt.

Vakta på sin side har vist omtanke for hennes følelser ved å gi en positiv tilbakemelding ("det er veldig bra", linje 57 – 58) på at hun har villet "rapportere om" tyveriet (linjene 54 – 58). Samtidig har han fulgt vanlig fremgangsmåte for hvordan slike "meldinger" til politiet skal behandles, ved sin gjentatte anmodning om å anmelde saken for å få den formelt registrert. Han har også gitt klare signaler på at det hun forteller blir tatt på alvor, ikke bare ved å gjenta sin oppfordring flere ganger, men også ved til slutt å gi den i direkte form: "Du må 'gjøre 'det.'" i linje 93, noe som viser at han ser opplysningene som viktige. Han legger til overmål uoppfordret til at han finner det hun sier interessant (linje 95).

Forklaringen på at partene åpenbart snakker forbi hverandre i denne samtalen må skyldes at de har ulik kunnskap om politiets arbeidsmåter og rutiner. Der den ene ønsker å gi informasjon, forsøker den andre å styre handlingsmønsteret over til å bli en rådgivningssamtale om riktig prosedyre. Mens kunden har noe å "rapportere" som hun venter å få tilbakemelding på, henviser Vakta henne til en politistasjon for å "anmelde" det som har skjedd. Partene har altså ikke noe "shared set of communicative purpose" (Swales 1990: 46), men en forskjellig oppfatning av samtalens oppgave, og dermed ulike forventninger til genre.

Det er imidlertid ikke umulig at Vakta hele tiden er klar over kundens intensjon, som er å "rapportere" fremfor å anmelde saken formelt. For å hindre misforståelser kunne egentlig kundens hensikt med henvendelsen ha vært avklart helt i begynnelsen av samtalen, ved en oppklarende innskutt spørsmål-og-svar sekvens (det gjelder for øvrig begge eksemplene over), slik praksis vanligvis er i utredningsfasen i tilsvarende "service encounters" (Schegloff 2007: 108). Det ville raskt ha bekreftet at kundens egentlige formål med å ringe var å "melde fra" om noe, ikke å be om informasjon. I det tilfellet ville en forklaring av hvilke prosedyrer som kreves ved en anmeldelse ha vært på sin plass. Slik kunne kunden ha blitt spart både for sin forvirring og for følelsen av å ikke nå frem med noe som hun selv opplever som både politirelevant og viktig.

Det er flere fellestrekk ved de to samtaleeksemplene over. I begge ser vi at kundens gjentatte initiativ blir avvist, og uten at noen forklaring gis. Samtidig merker vi kundens stigende misnøye med Vaktas manglende respons. Etter hvert får det uttrykk av sterk affekt, i det første eksemplet som overraskelse og vantro, i det andre eksemplet som irritasjon og direkte forargelse. I begge tilfelle unnlater Vakta å la seg merke med at stemningen blir stadig mer amper. Den eneste responsen som kunden får, er den gjentatte oppfordringen om at saken bør anmeldes. Resultatet blir et utilsiktet tilløp til konfrontasjon, mer enn noen avklaring av sak eller problem. I stedet opplever kunden avvising og at ærendet ikke blir tatt på alvor.

En annen grunn til uenighet om genre kan skyldes ulik oppfatning av ordenes betydning, avhengig av om de brukes i faglig eller dagligdags sammenheng. ”There can be misunderstandings of what is being referred to – sometimes because a word or phrase or usage is accessible to alternative interpretations” (Schegloff 1992: 1300). Et tydelig eksempel er de mange forsøkene som kunder gjør for å ”melde fra om” eller ”si fra om” ulike inntrufne hendelser, noe den profesjonelle nesten alltid omgjør til forespørsler om riktig prosedyre i sakens anledning. Hva det vanlige publikum legger i et uttrykk som å ”melde” er likevel noe annet enn Vaktas profesjonelle forståelse av ordet. Hvordan et ord forstås og hvordan det tolkes kan jo ofte avhenge av brukerens eget ståsted og den kjennskap en har til andre bruksområder. Det behøver ikke alle være like klar over:

” Speakers are vaguely – and, on occasion, even precisely – aware of a common core of meaning of a word in different contexts of use. They are also aware of the communicative (and interactional) purpose of what they are saying when they use that word at a particular time to a particular listener. When engaged in dialogue, they (the speakers) follow the principle of the reciprocity of perspectives, assuming, until further notice, that the listener listens - and speaks - on the basis of similar understanding ” (Luckmann 1990: 53).

I politiets faglige kontekst er meningen av å ”melde” klar, nemlig at det formelt riktige er å ”inngi anmeldelse”, noe som ikke gjøres over telefon, men ved personlig oppmøte. Likevel ringer mange til politiet for å ”melde fra”, som de følgende eksemplene viser:

(214) (0303028)

11 K: (.) ja.  
 12 (0.2) .hhhh jeg 'vet ikke 'hva jeg skal 'gjøre,  
 13 jeg.  
 14 Nå har jeg i hvert fall 'sagt ifra til 'dere,

(215) (K09samt1)

41 K: 'jeg,  
 42 har 'ikke lyst til å !anmelde dette her,  
 43 jeg har bare lyst til at eh::::: det skal 'være en reg (0.2) i'strering 'på det lissom,  
 44 at det 'er en (0.8) (XX) på at det::::: har 'skjedd!

(216) (0303041)

104 K: [det er bare det er bare 'det lissom det 'er så det 'er så ,  
 105 (>hva skal jeg si)< det er lissom (0.6) < vi 'mätte 'si fra! >  
 106 (0.2) for 'hvis det skulle 'skje no,  
 107 så !vet dere 'hvorfor at noe (skulle gå bare sånn og)

I samtlige tre eksempler over er det tydelig at kunden tror at det å ringe politiet og ”si fra” om at noe har skjedd, er nok til at det vil bli gjort en ”registrering” av det inntrufne, slik det tydelig fremgår av eksempel 215. At dette er en vanlig oppfatning viser også det følgende eksemplet. Her bekrefter kunden selv at hun vet at handlingen å ”anmelde et forhold” ikke kan gjøres over telefon (linje 7), ringer hun likevel for å ”melde fra” (i linje 13):

(217) (0114092)

- 1 P: Vakta Sentrum,  
 2 K: (3.4) ((persondata slettet))  
 3 < anmelde > et forhold,  
 4 (1.3)  
 5 P: Ja.  
 6 Da må du eh komme 'bort på:: [:  
 7 K: [jamen jeg 'vet det  
 8 men eh:: jeg kan bare for'klare deg 'kjapt.  
 9 (0.3) 'hva.  
 10 jeg jobber på (1.3) ((arbeidssted slettet)),  
 11 eh:::: og jeg (0.8) det er 'noen som har 'stjålet 'vesken min,  
 12 og jeg 'er på 'jobb frem'deles!  
 13 Jeg ville bare 'melde fra,  
 14 så 'kommer jeg 'ned og 'anmelder det når jeg er 'ferdig på jobb! ((snufselyd))

Slik kunden ordlegger seg her, tyder det på at det å ringe politiet for å ”forklare” (linje 8) og ”melde fra” (linje 13), også kan ha en annen funksjon enn den rent formelle, nemlig at som følge av en unormal eller skremmende opplevelse, kan offeret (eller den impliserte) ha behov for umiddelbar kontakt med politiets formelle og kanskje også betryggende autoritet. Vaktas rutinemessige reaksjon er likevel en anmodning å ”komme bort på” (linje 6), noe kunden straks oppfatter meningen av, allerede før han har snakket ferdig.

Det er imidlertid mange som synes å ha en klar forventning om at ved å ringe politiet og ”melde fra”, blir opplysningene også registrert. Som i det følgende:

(218) (0525003)

- 5 K: .hhhhh jeg skulle 'melde fra om et 'innbruddsforsøk på !bil jeg.  
 6 P: (0.4) eh 'ja.  
 7 (2.1)  
 8 K: >jeg fikk< be'skjed om å 'reise og 'vise den,  
 9 men jeg (0.4) kunne visst 'snakke med dere om jeg kunne 'slippe det!  
 10 P: (0.4) Ja [altså ( )  
 11 K: [ >det 'passet ikke< så 'godt i 'dag!  
 12 P: du 'trengerk !ta den med,  
 13 men altså du må::::: selve 'anmeldelsen må du 'komme med per'sonlig og 'inngi.  
 14 K: (0.3) 'ja 'vel,

Etter at kunden først har innledet med å presentere sitt ærend i linje 5: ”jeg skulle 'melde fra om et 'innbruddsforsøk på !bil jeg.”, følger en kort pause fulgt av Vaktas minimale respons, fulgt av en pause på over to sekund. Kunden tar det som et signal om at mer informasjon er forventet og referer til at noen (forsikringselskapet?) har gitt beskjed om at han kunne ”snakke med dere” og dermed kanskje ”slippe” å ”vise” den (linje 9).

Nå korrigerer Vakta oppfatningen om at dette kan ordnes over telefon (linje 13): Anmeldelsen må han selv komme og inngi, noe kunden aksepterer (linje 14). Imidlertid,

noe lenger ute i samtalen kommer en ny forespørsel som igjen tyder på at kunden tror at telefonhenvendelsen er et ledd i anmeldelsesprosessen, på linje med eksemplene over:

- 44 K: men da er det i 'hvertfall regi'strert og (0.3) det er vel det som er punkt 'en kan[skje?  
 45 P: [ja eller  
 46 altså 'je:g (.) 'skriver ingenting jeg ['nå fordi ( )  
 47 K: [du >'gjør ikke< 'det.  
 48 P: nei.  
 49 For det det 'har egentlig ikke no: 'stor be'tydning,  
 50 om det: (0.5) ( ) >skakke da< ha 'skrevet det i::: 'PO loggen vår,  
 51 men det::: \*eller den 'loggen vi bruker til 'vanlig.  
 52 (0.2) men [( )  
 53 K: [ja,  
 54 P: like 'greit at du bare 'tar det når du 'anmelder.

Selv om kunden her altså ble fortalt tidlig i samtalen (linje 13) at en anmeldelse ikke kan skje over telefon, viser spørsmålet i linje 44 og bekreftelsen i linje 47 at han likevel har trodd (eller håpet) at opplysningene nå er ”registrert”.

Ordet ”registrere” kan i seg selv bli en kilde til forvirring, dersom kunden oppfatter det som synonymt med å ”anmelde”, og forskjellen ikke blir forklart. Som i følgende samtale, der en mann ringer utenbys fra for å melde fra om et tyveri:

(219) (0108069)

- 42 P: Eh:: 'da må du 'møte på en eh::: 'nærmeste poli'tistasjon,  
 43 'eller eh::: 'lensmannskontor,  
 44 og:: fã 'anmeldt (0.2) eh: 'dette 'forholdet her,

Svaret godtas ikke umiddelbart:

- 45 K: (3.0) men du har ikke no > muligheter til å < 'anmerke 'det at jeg har  
 46 'ringt (0.6) til 'deg i 'kveld?  
 47 (1.5)  
 48 P: (Hei) vi vi vi regi'sterer selvfølgelig at du har 'ringt,  
 49 men (0.5) eh 'for at 'saken skal bli 'anmeldt,  
 50 (0.5) så 'må du for'mell 'møte opp 'på::: (0.3) og 'anmelde 'saken.  
 51 Du kan ikke (du) 'ringe.  
 52 (0.6)  
 53 K: ja.  
 54 P: (0.4) ja,  
 55 (0.9)

Vaktas forklaring (linje 48 – 51) følges av pause, som så følges av kundens ”ja”. Her er dette antakelig bare en bekreftelse av mottatt informasjon. For etter pausen i linje 55 følger et nytt forsøk på argumentasjon:

- 56 K: nei for jeg::,  
 57 (0.2) jeg 'veit jo hvor jeg 'bor hen og::: (0.3) 'sånn sett,  
 58 (0.5)  
 59 P: ja da,  
 60 jamen > det det < det::: (.) det::: sånn eh ru'tine vi har her,



61 (1.0)  
 62 for vi får 'mange 'samtaler 'inn,  
 63 og vi regi'strerer sel'følgelig samtalen,  
 64 men (0.5) eh:: for at 'saken skal bli 'gjort noe 'med,  
 65 så 'må du jo 'anmelde det.  
 66 K: (0.3) Ja jeg (0.6) < 'jeg > (0.6) det var jo det mm 'derfor jeg 'ringer!  
 67 (0.6)

Pausen i linje 67 antyder igjen at noe ikke helt stemmer og at kunden innleder til reparasjon.

Vakta nøyer seg imidlertid med å gjenta det samme som før, uten noen videre forklaring:

68 P: ja.  
 69 (0.2) men eh men eh (se vi) som vi 'sier (jeg vi),  
 70 vi regis'trerer at du har 'ringt,  
 71 men (0.6) det er 'klart 'saken blir skal bli 'gjort noe !med,  
 72 (0.2) så 'må du 'anmelde det.  
 73 [( )  
 74 K: [får se  
 75 P: på:: 'lensmannskontor,  
 76 (0.2) eller på poli'tistasjon i nærheten av der du 'bor.  
 77 (0.6)  
 78 K: ja!  
 79 (0.4) neimen da 'gjør jeg 'det.  
 80 P: (0.2) O 'key,  
 81 K: (0.2) hei.  
 82 P: (.) hei,

Flere ganger tilbyr denne kunden seg å anmelde forholdet over telefon. Flere ganger blir han avvist, med samme argumentasjon: ”Vi registrerer at du har ringt”, ”vi registrerer samtalen” (linje 48, 63 og 70), hver gang uten at Vakta forklarer *hvorfor* det er nødvendig med en formell anmeldelse, kanskje fordi det har sammenheng med et krav om å kunne legitimere sin oppgitte identitet. Argumentet om at det skyldes ”en sånn rutine vi har” (linje 60) er neppe særlig avklarende. Når Vakta så igjen litt lenger ute i samtalen påpeker at ”for at saken skal bli gjort noe med, så må du anmelde det”, fortoner det seg åpenbart meningsløst for kunden, som utbryter ”det er jo derfor jeg ringer!” (linje 66).

Riktignok bøyer han seg til slutt for politiets autoritet og aksepterer at han må møte opp personlig. Vaktas manglende forklaring av *hvorfor* en anmeldelse ikke kan skje over telefon kan likevel ha etterlatt et inntrykk av at politiets rutiner kan være nokså meningsløse.

### 8.3.2 Faglighet eller medmenneskelighet?

Så langt har eksemplene vist at når partene definerer det Linell kaller samtalsens ”kjerneaktiviteter” (1998: 235) på ulik måte, som når den profesjonelle definerer en henvendelse som en forespørsel, der kunden prøver å gi en melding, kan det ende med at

partene helt eller delvis snakker forbi hverandre. Det kan igjen skape både forvirring, misforståelser og aggresjon.

Men mangel på samstemthet kan også skyldes at enkelte samtaler utgjør ”hybrid genres” ved mangelen på ”well-developed norms of interaction” (Linell 1998: 240). Det kan for eksempel skyldes at samtalepartnerne befinner seg i ulike kommunikative kontekster, der den ene snakker som profesjonell, den andre som privatperson, og slik bruker forskjellig strategi eller metode til å nærme seg et problem.

Et kjent eksempel er Jefferson & Lees (1981) analyse av møtet mellom en ”troubles-teller” og en ”advice-giver”, beskrevet som interaksjonell ”asynchrony”. Mistilpasningen oppstår fordi den ene part trenger en forståelsesfull lytter i en problematisk situasjon, mens den andre i stedet gir praktiske råd. Hvis ingen av partene ikke er villige til å påta seg den rollen som den andre forventer, kan samtalen enten gå i utakt eller skjære seg.

”Interactional ’asynchrony’ involves, roughly, that co-participants can be characterized as improperly aligned by reference to the categories provided for by, and crucial to, the orderly progression of the sequence” (Jefferson & Lee 1981: 402).

En ”troubles-teller”, i form av en person som har behov for å ”snakke ut” og få emosjonell respons, er et fenomen som typisk tilhører den personlige sfære, i møtet mellom personer som kjenner hverandre. På det profesjonelle plan vil en tilsvarende beskrivelse av problemer snarere oppfattes som en forespørsel om råd. Dersom partene har ulike oppfatninger av hvilken rolle som forventes av dem, kan samtalen bli en konfrontasjon mellom, på den ene siden, det saklige, rasjonelle og – i en institusjonelle sammenheng, det ”faglige” – og, på den annen side, det personlige, følelsesmessige og medmenneskelige.

For politifolk, som av naturen har en aktiv innstilling til problemer som noe som kan løses, vil rollen som ”advice-giver” antakelig falle naturlig. Eksemplet som følger viser at dersom Vakta holder fast ved sin rolle som den som gir praktiske råd, med de muligheter og begrensninger som konteksten gir, mens kunden trenger trøst og forståelse i en vanskelig situasjon, kan da også resultatet bli at de snakker fullstendig forbi hverandre.

(220) (0112014)

- 1 P: 'Vakta 'Sentrum Poli'tistasjon,
- 2 K: (0.3) Ja god 'dag dette er (0.6) ((navn slettet)),
- 3 (.) eg var (.) eg 'var der 'søndag 'kveld og meldte 'fra om eit tyve'ri av ei 'veska,
- 4 (0.5)
- 5 P: Jaha,
- 6 (1.0)
- 7 K: Og: 'vesko 'den (0.5) fekk jeg igjen de ringte fra Trafi'kanten.
- 8 for 'dette var på (0.3) en ka'fé.
- 9 på Sen'tralbanestasjonen den ble 'tatt.

10 (1.0)  
 11 Og 'så:: 'ringte de at de hadde 'funne 'veska,  
 12 (0.6)  
 13 jeg 'var der og 'henta 'den,  
 14 (0.5) men 'passet.  
 15 eh det: så eh var det 'einaste idinka (0.3) idin i'dentifika'sjonspapiret eg 'har.  
 16 (0.7)  
 17 'det var 'borte,  
 18 (0.4) og så då 'alle 'pengane.  
 19 (0.6)  
 20 P: Akku'rat.

Kundens beskrivelse så langt gir en ryddig fremstilling av en situasjon som synes å innlede en forespørsel av den typen som Vakta så ofte får. I tråd med vanlig praksis lar Vakta henne snakke videre mens hun venter på en avklaring av problemet:

21 K: og (.) men 'nøklane var der så eg kom eh kom jo like (0.7) kom meg 'inn i 'leiligheten.  
 22 (0.5)  
 23 .hh 'men (1.2) eh det 'er så 'vanskelig å få identifi'sert seg 'nu,  
 24 'færkje 'penger 'uten 'det,  
 25 (0.6)  
 26 og:: eh eg 'var på poli'tistasjonen i 'går,  
 27 en kan 'ikkje kunne 'ikkje få 'midlertidig eg hadde 'med (0.5) sånne 'gamle kort  
 28 så va gått 'ut.  
 29 Men det 'viste jo (.) 'mitt 'bilde og 'mitt navn då men allikevel (0.2) så (0.3)  
 30 'kunne eg ikkje få noe 'nytt pa'pir.  
 31 .hhhhh så ble eg 'henvist te (0.6) te: 'Folkeregisteret,  
 32 (0.4) Og 'der var det lang 'kø,  
 33 Og (et kart) på 'disken det sa 'tre (0.8) 'dager sa ho å få det pa'piret,  
 34 (0.6)  
 35 Og: eg bare 'gjekk jeg var så 'trett.  
 36 (0.5) Og då 'siden så jeg er 'født i 'Bergen,  
 36 så måtte jeg no 'skriva til 'Bergen og få 'dåpsattest i fra 'Bergen,  
 37 (0.7)  
 38 Og så:: eh (0.5) 'har eg 'ikkje 'pengar som sagt,  
 39 Og 'ikkje 'nokenting 'her,  
 40 Og (.) og:: eh (0.3) så (0.2) så (0.2) hvis då (så) pa'piret 'kjem om noken 'dagar,  
 41 Ja no 'e det ikkje sendt 'ut eingong.  
 42 (0.6)  
 42 eh:: så:: (0.3) 'e det med (0.8) 'litt (0.4) (eh) (.) fotogra'fering og 'venting på 'pass og alt  
 43 og 'ka ska eg 'leva av,  
 44 (0.5) eg 'e så depri'mert eg eg 'låg i heile går eg 'token tab'lett og  
 45 (0.6) eg 'veitkje ka eg ska 'gjer eg,  
 46 (0.5)

Det affektive utbruddet i linje 43 – 45 markerer at kunden nå går over fra å beskrive saken, slik den står, til en evaluering av nå-situasjonen og de problemene hun faktisk har ("ka ska eg leva av", "eg veitkje ka eg ska gjer"). Den lille pausen i linje 46, etter den avsluttede turenheten, kan kanskje oppfattes som om hun nå gir ordet fra seg og overlater initiativet til den andre.

Vakta er imidlertid fremdeles avventende, antakelig fordi noe tydelig politirelevant problem enda ikke har avtegnert seg. Det blir kunden som igjen bryter pausen:

47 Altså eg 'e::: (0.5) altså eg e !heilt !vingeklipt  
 48 (0.7)  
 49 eg får jo ikkje ut !fem øre ifrå !banken,  
 50 (0.5)  
 51 P: Nei,  
 52 (0.8)  
 53 K: Og (.  
 54 (0.8) ((usammengende lyder))  
 55 e 'ikkje har pa'pir og eh kan ta 'vekesvis nesten før eg får pa'pir  
 56 (0.6)

Kundens gjentakelse av tidligere poenger, om hvordan mangelen på identifikasjonspapir gjør at hun heller ikke får tak i penger, tyder på at hun finner Vaktas respons utilfredsstillende, på samme måte som Schegloff påpeker at det er en sammenheng mellom uønskede svar og utvidete responser, også vist til ovenfor ("dispreferred responses regularly lead to the expansion of the sequence", 2007: 117). Den andres taushet tyder derimot på at hun fremdeles venter på en konkretisering av hva saken egentlig gjelder og en nærmere presisering av grunnen til henvendelsen. Igjen er det kunden som bryter pausen:

57 Og: 'no må eh: eg 'ringja ( ),  
 58 Eg 'har jo (0.3) tele'fonen min.  
 59 'den den har jo 'nettopp betalt tele'fonrekning så 'den kan eg !bruka,  
 60 (0.7)  
 61 Eh: (0.4) 'då må eg 'ringja og sei eg 'kankje 'komma til 'Vestlandet til 'jul 'heller,  
 62 For no det er jo 'like før 'jul og 'alle 'massevis en ska 'gjøra,  
 63 (0.6)  
 64 Eg 'har bill'ett,  
 65 (0.5)  
 66 det har eg både 'kjøpt og be'talt,  
 67 (.) men,  
 68 (0.5)  
 69 eg 'kankje 'bruka den eg 'kan jokje,  
 70 eg kan eg kankje ta 'drosje en'gång.  
 71 (0.4) Eg er 'sju og 'sytti år,  
 72 eg har hatt !to 'hjerteinfarkt eg har !klaffefeil eg har operert !begge 'hoftene.  
 73 Og no ska eg (0.2) !springja (0.2) !byen !rundt (0.2) frå kon'tor til kon'tor,  
 74 (0.6) !uten !fem øre.  
 75 (1.0)

Nå griper Vakta endelig inn, denne gangen med et presist spørsmål:

76 P: men har du har du 'snakka med med 'Folkeregisteret i 'Bergen?  
 77 (0.7)  
 78 K: 'Nei,  
 79 (.) eg kom 'på det 'etterpå eg 'gjekk der (XX)  
 80 (0.4)  
 81 P: ja for 'du du er re[gi

Vaktas forsøk på å lede samtalen inn i et saklig spor, først med et spørsmål om Folkeregisteret i Bergen (linje 76), deretter med et oppfølgingsspørsmål (linje 81), blir avbrutt av kunden:

- 82 K: [heilt !oppgitt var eg,  
83 'oppgitt då eg hørte det tok 'tri dage så eg berre 'gikk sa eg  
84 no går eg heim og !legg meg eg !orkje ikke meir.  
85 (0.4) og det !gjorde eg.  
86 P: (0.4) Ja.  
87 K: (0.2) Eh men så kom jeg te å 'tenkja på det at eg (0.4)  
88 Kanskje (nytta det kje) å 'ringa om 'det men sikkert 'skriva te (0.6) eh 'te  
89 (0.6) eh (kem det sku va) te 'kyrkjevergen,  
90 (0.6) 'kem eg ska skriva til 'eg for å få ny 'dåpsattest.  
91 (0.7) (åssen) det 'tar jo så lang 'tid dette her og jeg 'har jokje 'penger og har jo 'ingen'ting,  
92 (1.0)

Kunden synes å ha snakket seg ferdig. Etter en ganske lang pause griper Vakta omsider ordet:

- 93 P: Nei altså 'ja,  
94 det::::: det 'er jo (.) 'bare å be'klage 'det men du det vil 'ta så lang tid,  
95 alt 'avhengig av av hvil[ket kontor du

Forsøket på saklighet fra Vaktas side blir på nytt avbrutt av kunden:

- 96 K: [JA MEN TENK 'HERRE'GUD kor (.) eg eg 'må jo kunna få et  
97 'midlertidig be'vis når eg har !bilde og har (0.5) har (0.4) KA 'HET (.) eg må 'spørre  
98 'han (0.2) 'Krekar.  
99 'utlendingen.  
100 (0.3) som fått 'reisepapir.  
101 måtte (.) !han skaffa 'dåpsattest?

Det direkte spørsmålet fra kunden synes å forvirre den andre som først svarer etter en pause:

- 102 (1.0)  
103 P: \*Ja 'han 'ha:r vel 'dåpsattest i et 'annet 'land men det  
104 er egne 'regler som 'gjelder for eh::[:

Vaktas nølende forklaring avbrytes igjen av kunden som nå er sint:

- 105 K: [Ja det er 'bedre 'reglar.  
106 'Dei kan få eh (.) (sekjer) advo'kat 'dei kan ha advo'kat og dei har a'syl og di har !NOAS og  
107 di har 'alt (.) de be'høvs [ ( i vente )  
108 P: [>men men< (0.2) men [hør litt på  
109 K: [EG HAR !INGEN'TING!

Kunden er i affekt, og Vakta når først frem med sitt andre forsøk på å roe henne:

- 110 P: Jo jo 'hør litt på 'meg.  
111 (0.9)  
112 .hh og.. er du regist'rert som er a'dressen din regist'rert i 'Bergen?  
113 (1.0)  
114 K: Eg !'bur jo i !Oslo,  
115 P: ja.  
116 Men 'då har du 'bostedsadresse 'i 'Oslo 'via 'Folkeregisteret i 'Oslo då.  
117 K: (0.3) Ja,

Vaktas innhenting av faktainformasjon bidrar til roligere stemning gjennom noen korte replikker, kanskje fordi den andre aner et lite håp. Opplysningen om at bostedsadressen er Oslo viser seg imidlertid å ha negative implikasjoner:

- 118 P: (0.2) Ja.  
 119 (0.5) .hhh men (.) då er du nesten bare !nødt altså til å vente til du får kon'takt med 'de,  
 120 Og så må du ta kon'akt med 'Kirkekontoret for å få 'dåpsattest.  
 121 K: (0.3) Ska eg !gå på mine 'føtter 'bort der ifra (.) (0.5) ((navn slettet)) til 'bort 'der då?  
 122 (0.6)  
 123 P: Ja hvis 'ikkje du kan 'få noen til å 'hjelpe deg så 'må du,  
 124 Men du kan jo ta en 'drosje bort då,  
 125 (0.6)

Vaktas råd mottas med et utbrudd fra kunden:

- 126 K: Ska eg 'ta en 'drosje!  
 127 'Kem skal betala 'drosjen då?  
 128 P: (0.3) Men hvis 'ikke du 'har så må du (.) kan du 'ringe Sosi'al 'Vaktjeneste,  
 129 men eller har du [( )  
 130 K: [(ja det [var )  
 131 P: [har du no 'hjemmehjelp eller [no

Her snakker partene klart forbi hverandre. Mens Vakta prøver etter beste evne å foreslå tiltak kommer kunden mer og mer i affekt:

- 132 K: [!SJU OG !SYTTI 'ÅR og 'har gå  
 133 'har (0.4) !TO 'hjerterinfarkt og !klaffefeil så eg blir !andpusten berre eg går opp  
 134 'trappa [eh

Vakta gjør et nytt forsøk på å bringe samtalen inn på et mer rasjonelt spor:

- 135 P: [ja men 'har du no 'hjemmehjelp eller 'noen som kan hjelpe deg [då?  
 136 K: [Nei,  
 137 det 'har eg 'ikkje.  
 138 P: Nei.  
 139 (0.2) .hhhhhh[men  
 140 K: [eg har !ingen.  
 141 P: Nei.  
 142 (0.8)

Vakta gjør et nytt forsøk på å være konstruktiv:

- 143 P: Men hvis du tar kon'takt med: med Sosi'al 'Vaktjeneste nedpå på 'Legevakta?  
 144 K: (0.3) Det er jo 'der eg har !vore og de 'henviste meg til poli'tiet og der (.)  
 145 kunne eg !ikkje få,  
 146 (0.5)  
 147 Nei det 'e altså 'sånn at det (0.4) eg !LEGG MEG 'NED !TEK EN TAB'LETT og så !legg  
 148 eg meg ned (.) og så får det bare 'gå som det 'kan eg !orkjer ikkje meir. ((gråtkvalt))  
 149 (0.4)  
 150 P: Ja men 'det 'det (.)  
 ((Røret legges på))

En første oppsummering av hva som skjer i denne samtalen er at i stedet for å løse kundens problem, bidrar Vakta valg av strategi til at kundens situasjon forverrer seg og at problemet forsterkes, i den grad at hun legger på røret etter å ha erklært at hun ikke ”orker mer” (i linje 149). Hva er det så som har slått feil?

Det Jefferson & Lee fant etter et to års langt prosjekt med analyser av ”conversations in which ’troubles’ are expressed” (1981: 399) var, slik det er nevnt ovenfor, at det kan oppstå et misforhold mellom samtalepartnere hvis den ene har forventninger om å få emosjonell støtte, mens den andre avviser rollen som ”troubles-recipient” og fastholder sin rolle som ”advice-giver”. De forklarer dette som en ”crucial distinction between a focus on the ’troubled person’ *versus* a focus on the ’problem and its properties’, respectively” (Ibid.: 416).

I dette tilfellet ringer kunden til politivakten, en profesjonell service-instans overfor publikum. Vakta svarer ut fra sin profesjonelle forståelse av situasjonen, nemlig at kunden har et problem som hun ønsker hjelp med, i form av råd, forslag eller informasjon som kan avhjelpe den situasjonen hun befinner seg i. Hun velger derfor å svare i tråd med samtalemønsteret i type II og gir råd etter beste evne slik hun oppfatter situasjonen, ut fra kundens beskrivelse av den.

Det er likevel tydelig at dette ikke er alt hva kunden ønsker. For eksempel avviser hun de råd som Vakta prøver å gi, som i linje 131 (om hun har hjemmehjelp eller andre som kan hjelpe). I stedet skifter hun emne, tilbake til sine egne plager i en generell klage over sin livssituasjon. I tillegg til hjelp – som hun faktisk ikke får – trenger hun åpenbart også trøst og forståelse, noen som kan høre på henne og uttrykke forståelse for hennes vanskelige situasjon.

Men en slik samtaletype er sjelden i institusjonelle samtaler som vanligvis har en klar oppgaverettet virksomhet. Unntaket er enkelte samtaler mellom terapeut og klient der ”själva aktiviteten att samtale (om vissa saker)” er det sentrale (Linell 1990b: 21). Dersom Vakta ikke ser sin oppgave som å være ”sosialarbeider” – noe mange politifolk gir uttrykk for at de ikke er – så vil hun heller ikke komme kunden i møte og ta rollen som ”troubles-recipient”. Sett fra sitt eget profesjonelle perspektiv gjør hun i stedet det korrekte, som er å gi realistiske råd og forslag til løsninger av kundens problem.

Resultatet er da også at samtalen viser ”the advice giver’s ’essential interest’ in the problem and its properties, and ’essential indifference’ to the troubles teller and his or her experiences” (Jefferson & Lee 1981: 413).

Imidlertid, ettersom samtalen skrider frem blir det etter hvert tydelig at Vaktas råd ikke bidrar til noen løsning. Hvorfor holder hun da fast på samme strategi og fortsetter å gi råd, når hun etter hvert må merke at noe ikke stemmer? Luckmann har en mulig forklaring:

“If one may say that the individual ‘chooses’ a genre according to his communicative project and the perceived requirements of the social situation, one may say correspondingly that, once a genre is chosen, it is the model which ‘chooses’ the parts in executing the communicative project” (1992: 226).

Wilson (1991: 25) beskriver det slik: “Unless there is reason to suppose otherwise, the already established social-structure context remains in force as the ‘default’ scheme of interpretation.”

I dette tilfellet kan vi kanskje si at “bordet fanger”, slik at når Vakta først har forstått samtalen som en forespørsel og altså en type II-samtale, noe innledningen gir god grunn til å tro, kan det påfølgende samtalemønsteret dermed være gitt, på tross av tydelige tegn på at noe ikke stemmer ettersom samtalen skrider frem. Det som Vakta likevel kunne ha gjort, og som kanskje kunne forventes, ville være å si noen medlidende ord eller på annen måte gi uttrykk for medfølelse med kundens åpenbart vanskelige situasjon.

#### **8. 4 Ulik oppfatning av politirelevans**

Som tidligere nevnt kan en kommunikativ genre beskrives som en ”social model”, et gitt samtalemønster, med oppgave å løse gjentatte og rutinemessige kommunikative problemer, slik det er beskrevet i kapittel 6.

”Denna uppgiftsorientering tycks framtvinga en bestämd struktur hos samtalet, som kommer att bestå av en sekvens av *faser* eller delaktiviteter, i vilka parterna (huvudsakligen men inte enbart) successivt introducerar och bearbetar ett problem och söker sig fram till et beslut eller en lösning (eller ett förslag till lösning)” (Linell 1990b: 243).

En genre har altså en bestemt funksjon. Men for at genren skal fungere som forventet, slik at den kan løse et bestemt problem, må dens underliggende mønster respekteres. Faser og sekvenser må følge hverandre i en bestemt rekkefølge, fordi hver del av samtalen har en hensikt. Det påpeker også Zimmerman i sin undersøkelse av det han kaller ”a small segment of the world – citizen phone calls to an emergency number for police or medical assistance” (1984: 211). Her beskrives samtalene som “a definite underlying organization with distinct segments, each of which performs specific functions” (Ibid.).

Jeg har allerede beskrevet (se 6.2) hvordan publikumssamtalene til politivakten vanligvis faller inn under bestemte undertyper eller subgenrer, der samtaleforløpet følger faste steg. Første skritt er innledningen, deretter følger undersøkelsesdelen, så beslutningsfasen eller ”diagnosedelen”. Her gir Vakta enten råd eller forslag til løsning (forespørsler, type II-samtaler) eller informerer om sin beslutning (meldinger, type I). Noen ganger følger også en avslutningsdel, som regel som en oppsummering av hva man er blitt enige om. Dette tilsvarer



også faseinndelingen i lege-pasient samtaler, der pasientens beskrivelse av sin opplevde tilstand vil følges av en utredningsdel hvor ”the doctor conducts a verbal or physical examination or both.” Deretter følger diagnosen, hvor legen gir sin evaluering av tilstanden (Heritage & Maynard 2006: 14, fig.1.1).

I publikumssamtalene med Vakta kan det likevel skje at mønsteret brytes og at utredningen uteblir, slik at innledningen følges direkte av beslutningsfasen. Det er det allerede gitt et eksempel på i avsnitt 6.4.3, der kunden i sin innledende beretning gir så mye bakgrunnsinformasjon at etter det avsluttende spørsmålet kan Vakta svare direkte, uten noen videre utredning:

- (112) (0627025),  
 22 K: .hhhhh men 'hvist jeg 'møter der,  
 23 P: (0.2) 'Ja:.  
 24 K: Og '\*greier ut å '\*luke ut (0.4) eh '\*rette '\*vedkommende som jeg (.) '\*tror,  
 25 P: (0.3) ja,  
 26 K: (.) må 'jeg \*stå i \*en '\*rettssal \*sammen med '\*ham 'da?  
 27 (1.1)  
 28 P: 'ikke hvis du::: 'ikke 'vil nei,

I følge Zimmerman er imidlertid et slikt utfyllende ”multiple utterance format” som gir tilstrekkelig informasjon til at et svar kan gis direkte, uvanlig og snarere en unntakelse fra regelen (1984: 219). Det baserer han på en undersøkelse av 125 oppringninger til en amerikansk nødtelefon, hvor det vanligste formatet i denne samtaletypen beskrives som en

“adjacency pair organization in which the first and second pair parts are routinely separated by a type of insertion sequence (Schegloff 1972), termed here an ‘interrogative series’, which addresses response contingencies relevant to the police” (Ibid.: 211).

En kortere eller lengre utredningssekvens kan altså forventes som en del av rutinen ved denne typen samtaler, i overensstemmelse med genrens underliggende mønster (se 6.5, 6.6 og 6.7). Eksemplet over er dermed en unntakelse, som forklares ved at kundens opplysninger i sin presentasjon av problemet er utfyllende nok at svaret kan gis, uten videre spørsmålsstilling.

Så lenge som svaret er positivt, i betydning av at kunden får et ønsket svar, vil kunden sannsynligvis heller ikke savne noen videre utspørring, eller oppleve manglende spørsmålsstilling som et forventningsbrudd. I motsatt fall, dersom svaret er negativt og beslutningsfasen følger direkte på innledningen, vil forholdet være et annet. Som vist ovenfor (7. 2) er et avslag en ansiktstruende handling i seg selv, noe som igjen vil få konsekvenser for det videre samtaleforløpet, hvor et negativt svar nesten alltid vil følges av en eller flere utvidete sekvenser. Det kan igjen tolkes som et signal om at kunden ikke føler seg hørt eller ikke tatt på alvor med sin sak.

Et avslag som gis uten noe foregående utredning kan imidlertid også skyldes Vaktas feilbedømmelse av situasjonen. Et eksempel som viser dette (se ovenfor, 7.3.3) er en forespørsel om politiet kan hjelpe med å få sperret en mobiltelefon:

(191) (0409018):

5 K: (0.3) jeg er blitt 'frastjålet 'veska mi: me:d mo'biltelefonen  
6 min,  
7 P: ja'ha,  
8 K: (0.2) og 'så:::::::::: vil jeg 'gjerne få !sperra mo'biltelefonen?  
9 (0.9)

Uten å stille noen spørsmål gir Vakta et negativt svar:

10 P: ja,  
11 'då må du (0.2) 'ta kon'takt me::::d mo'bilabonnten 'din!

I dette tilfellet til fører imidlertid kundens forhåndskunnskap og utholdenhet gjennom en rekke utvidete responser til at Vakta til slutt innser at hun har svart for tidlig. Etter en tid må hun likevel begynne på den informasjonsinnhentingen som i utgangspunktet ikke ble ansett som nødvendig:

75 P: ja: 'akkurat.  
76 bare 'vent litt.  
77 Skal jeg bare finne et skjema.

Imidlertid, som tidligere påpekt, er eksemplet over sterkt avvikende blant mitt samtalemateriale, ettersom det nesten aldri skjer at Vakta går tilbake på en avgjørelse når den først er tatt. Derfor har også utredningsfasen en tydelig funksjon ved at den hjelper til å avklare den egentlige grunnen til en forespørsel eller en melding, og om den er ”police relevant” eller ”policeable”, på linje med beskrivelsen av et helseproblem som ”doctorable”:

”For patients, a doctorable problem is one that is worthy of medical attention, worthy of evaluation as a potentially significant medical condition, worthy of counselling and, where necessary, of medical treatment” (Maynard & Robinson 2006: 58, fotnote 3).

Et avslag som blir gitt direkte og uten å ta omveien om undersøkende spørsmål vil dermed i seg selv være et tegn på at samtalen ikke oppfattes som legitim og at den ikke rettferdiggjør noen videre undersøkelse. I tillegg til skuffelsen over å få et uønsket svar, kan en dermed oppleve ekstra frustrasjon over ikke å bli tatt på alvor. For, i følge Heritage & Robinson,

”it is a well-established principle of social psychology that, in presenting a description of some state of affairs, a person is simultaneously engaged in a presentation of self” (2006: 48).

Et direkte avslag uten foregående spørsmål kan derfor oppfattes ikke bare som en avvisning av saken, men også som en negativ vurdering av den andres positive ansikt og dermed også av den andre som person (Brown & Levinson 1987: 65 – 66).

Utredningsfasen har altså flere funksjoner i tillegg til informasjonsinnhenting, og utelatelse av den kan skape problemer. Som det følgende samtaleeksemplet viser:

(221) (0302007)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum?  
 2 (0.6)  
 3 K: ja ha'llo?  
 4 (0.2) .hhhh Du e 'ring fra (0.3) ((adresse slettet))  
 5 P: (0.2) °aa°,  
 6 (0.6)  
 7 K: eh::: (1.0) det 'e en 'stund siden no,  
 8 for at vi ha:: prøvd å 'ringe :: (0.6) og vi har prøvd å bli satt 'over,  
 9 og vi har 'venta og 'venta,  
 10 P: (0.3) hhja, ((hviskende tone))

Den innledende presekvensen varsler at noe viktig skal presenteres og at oppmerksomhet er forventet. Flere ganger understrekes tidsaspektet og at det har medgått mye ventetid. Det innebærer i seg selv et varsel om at ærendet vurderes som presserende, og at det derfor har vært nødvendig å vente på å nå frem.

- 11 K: (0.2) 'men,  
 12 (0.5) 'vi: (0.3) 'hørte nettopp (0.2) eh:: (.) 'fem 'skudd?  
 13 (0.7)  
 14 P: 'hørt (.) nettopp,  
 15 (0.5)  
 16 K: 'fem (.) 'skudd.  
 17 P: (0.3) 'ja ja.

Det synkende tonefallet i Vaktas minimale respons er uventet i sammenhengen, ettersom kunden her tydelig har presentert noe hun ser som viktig informasjon. Etter en liten pause fortsetter kunden å snakke, men nå i en mer usikker tone, med nøling i stemmen og usammenhengende setningsbrokker:

- 18 (0.6)  
 19 K: og 'det va:: og så 'såg vi (.) to 'gutta,  
 20 (0.6)  
 21 eh:: 'regn 'med at dem var 'veldig 'ung,  
 22 vi 'såg dem 'begge fra ['vindu]et=  
 23 P: [ hj, ]  
 24 K: =her,  
 25 P: ja.  
 26 (1.1)

Vaktas bidrag skjer fremdeles bare som minimale responser. Den første (i linje 23) kommer imidlertid litt for tidlig, før kunden har nådd et naturlig turskiftepunkt. Det kan tyde på et ønske om å avbryte. Den andre er et bekreftende ”ja.” men med fallende tonefall, noe som kan tyde på manglende interesse og ikke oppmuntrer til mer. En ny stillhet følger.

Igjen er det kunden som bryter pausen med en ny utfyllende forklaring:

27 K: og vi 'såg eh:  
 28 (1.2)  
 29 vi 'såg ge'været.  
 30 (0.8)  
 31 P: ja ha.  
 32 (1.0)

Mens kunden her gir nok en opplysning som burde styrke meldingen om skudd, nemlig at de også har sett et gevær, merker vi tegn på usikkerhet, både ved nøling i stemmen (linje 27), og den lange pausen før hun forteller, to ganger med trykk på ”såg”, at de faktisk har sett våpenet. Vaktas respons forblir den samme: En minimal respons med fallende tonefall og igjen stillhet. Kunden, som fremdeles ikke har gitt opp, bryter igjen pausen med mer informasjon, men nå tydelig nølende og med en unnskyldende liten latter:

33 K: eh ::: (0.2) heh heh så 'såg vi,  
 34 etter ei 'stund at en 'bil kjørt (0.6) 'fra der.  
 35 vi veit 'ikke om 'noen ting har 'hendt (.) eller 'noen ting.  
 36 P: (0.3) nei.  
 37 K: (.) vi berre 'ring for 'sikkerhets skyld.  
 38 (0.5)  
 39 P: mhm,  
 40 (1.3)

De stadig lengre pausene etter Vaktas minimale og markert uentusiastiske responser kan tolkes som et indirekte tegn på kundens brutte forventninger. Samtidig ser vi (i linje 35 – 37) at nå reduserer hun sin første påstand om at hun ringer om noe politirelevant, slik innledningen ga inntrykk av. Hun gir også en forklaring på hvorfor hun har: ”vi berre ringer for sikkerhets skyld”. En slik ytring demper det dramatiske i situasjonen og minsker kravet om legitimitet (henvendelsens ”policeability”). Dermed kan hun anses å fratse sitt personlige engasjement, noe som også gjør faren for ansiktstap mindre. I følge Couper-Kuhlens (2007) analyse av reaksjonsmønstre etter avslag er da også en slik forklarende unnskyldning etter en avvisning en vanlig respons setter et uttrykk for skuffelse, her antakelig som reaksjon på Vaktas manglende respons.

Igjen er det kunden som bryter pausen i linje 40, nå med en tydelig nøling:

- 41 K: ehm::  
 42 (2.4)  
 43 jeg 'veit ikke.  
 44 (0.3) det er 'alt 'eg har å 'sei.  
 45 P: (.) ja 'riktig.  
 46 K: (.) så det) er jo 'opp til 'dokker heh [heh,  
 47 P: [ja,  
 48 heh heh,  
 49 K: (.) he.hhhhhh

I de foregående sekvensene har kunden åpenbart ventet støtte og interesse for det hun har å fortelle, uten å få den forventede respons. Etter hvert har hun gitt stadig flere detaljer, noe som kan tyde på at hun tror hun ikke har uttrykt seg klart nok ("clarification as a remedy-pursuit", Pomerantz 1984b: 161). Etter hvert blir tonen imidlertid stadig mer usikker. Den andres konsekvente mangel på respons (annet enn med nølende minimale responser) har vist at noe er galt. "If a recipient fails to give a coherent response, his or her behaviour is accountable: The speaker makes sense of it in terms of the recipient having some problem in responding" (Ibid.: 152).

Det kunden nå velger å gjøre, etter nok en lang pause (linje 42), er å innta "a different position from the one he or she has just asserted" (Ibid.: 162). Det hun gjør, er å overlate initiativet til den andre: "Det er alt eg har å sei", utdypet med en direkte oppfordring: "så det er jo opp til dokker". Dette avrundes med en liten latter (linje 46), antakelig for å dempe den indirekte kritikk av den andres passive og dermed avvisende holdning (Asmuss 2003: 203). Latteren kan være et middel til å ta brodden av den mulige ansiktstruende virkningen det kan ha å måtte minne den profesjonelle om at det forventes at han gjør noe. Men latteren kan også være et tegn på utvist "troubles-resistance", som når den som forteller om et problem viser at "although there is trouble, it is not getting the better of him; he is managing; he is in a position to take the trouble lightly" (Jefferson 1984: 351).

I følge Jefferson er det slik at "in trouble-talk, it appears to be a recipient's job to be taking the trouble seriously; to exhibit what we might call 'troubles-receptiveness'" (Ibid.) Hvis det er slik latteren er ment, burde altså ikke Vakta le i sin tur. Men Vakta tar ikke problemet alvorlig. Tvert imot, han ler tilbake. Kanskje hans latter nettopp er en reaksjon på indirekte kritikk:

"Dette kan anses for en teknikk til at avvæbne den konflikt som kritikken kan risikere at sette i gang. Latteren foreslår at kritikken ikke skal tages seriøst, men derimod behandles som noget der ikke var ment seriøst" (Asmuss 2003: 203).

Imidlertid kan det også være at Vakta faktisk finner situasjonen morsom og oppfatter kundens latter som en oppfordring til å le med. "Gail Jefferson first noticed that people rarely begin

laughing together simultaneously; rather, most shared laughter begins with a first invitation and a second laughing along” (Glenn 2003: 164). Ved å feiltolke latteren som en invitasjon til å le, bekrefter han at også han finner situasjonen litt komisk (noe kunden i all sannsynlighet *ikke* gjør). At signalet han sender er feil, ser vi av kundens reaksjon: Hun slutter raskt å le og trekker hørbart etter pusten. Så tar Vakta omsider et initiativ og gir sin evaluering av situasjonen i klartekst:

50 P: nei det der 'erke noen 'melding å 'få,  
 51 du kan si,  
 52 for det 'er jo mye 'smell og 'skudd nå heh i 'omløp og [( )  
 53 K: [ 'hva?  
 54 (0.7)

Kundens respons er et krav om reparasjon, kanskje et uttrykk for vantro: Kan hun ha hørt riktig? Vakta tar derimot hennes ”hva?” bokstavelig, som om hun ikke har hørt hva han sier. Han utdyper hva han nettopp har sagt:

55 P: nei jeg sier det er 'mye ny 'mye 'smell og spe'takkel 'akkurat nå på de[tt  
 56 K: [jamen det 'her,  
 57 (.) det 'her var 'ikke 'nyttårsmell.  
 58 (0.4) det 'her var vi 'såg ge'været 'og vi også fra 'vinduet.

Her blir Vaktas forklaring på hvorfor han ikke tar meldingen alvorlig avbrutt av kunden (linje 56) som nå protesterer bestemt og fastholder hva hun tidligere har sagt: ”Det ’her var ikke ’nyttårsmell” og ”vi ’såg ge’været”. Men Vakta lar seg ikke affisere:

59 P: (0.2) 'ja da,  
 60 (her er) nok 'sikkert en del som 'skyter med en del ge'værer der 'og: så: (. )  
 61 'for å f s ((de siste tre lydene nesten hvasket)) skape 'bråk og 'liv for  
 62 K: (.) ja,  
 63 (0.2) .hhhh [det var ]

Nå tar imidlertid Vakta et nytt initiativ og bryter inn med et spørsmål:

64 P: [(hva var)] hva er a'dressen 'sa du.  
 65 (0.5)  
 66 K: 'hva?  
 67 P: (0.2) hva var a'dressen?  
 68 (0.6)  
 69 K: 'min,  
 70 (0.2) den a'dressen æ e på no,  
 71 er vel ( 2.8) ((adressen slettet)),  
 72 (0.6)  
 73 men 'denne a'dressen 'det er skjedd fra 'veit ikke !vi,  
 74 for vi bare 'ser 'ned,  
 75 (1.4)  
 76 på 'det.

Vaktas spørsmål om adresse kommer uventet på kunden som i første omgang ikke oppfatter hva han sier. Når spørsmålet gjentas (linje 67) oppfattes det også som å gjelde noe annet enn det Vakta spør om. For kunden befinner seg fremdeles mentalt i den dramatiske situasjonen som hun har observert, og assosierer ”adresse” med ”adressen der det er skjedd” (linje 73), en adresse hun ikke kjenner, ”for vi bare ser ned” (linje 74). Dette overhøres imidlertid av Vakta, som nå er i gang med innhenting av formelle data:

- 77 P: (0.4) (0.7) ((gatenavn slettet)) hva 'nummer var adressen 'din sa du.  
 78 (0.3)  
 79 K: (1.6) ((gatenummer slettet))  
 80 (.) det er ei 'høyblokk oppe på::: (.) jeg 'veit ikke om det  
 81 er (0.5) ((halve strøknnavnet slettet)) [( )]  
 82 P: [navn]et 'ditt?  
 83 (0.9)  
 84 K: (0.8) ((navn slettet)),  
 85 (0.6)  
 86 P: hva 'sa du?  
 87 K: (1.3) ((navnet slettet))  
 88 (0.9)  
 89 P: (2.2) ((navnet gjentatt, slettet))  
 90 K: (0.2) nei 'vent litt.  
 91 (0.4) [ehm:::  
 92 P: [( )]  
 93 K: (0.3) du kan få 'snakk med 'mannen min for han 'såg det 'bed[re,

Vaktas innhenting av persondata synes tydeligvis lite meningsfullt på kunden som i stedet prøver å pense samtalen inn på det hun ser som mest relevant, nemlig å få gitt informasjon om det som har skjedd. Samtidig får hun opplyst om at hun ikke har vært det eneste vitne til det inntrufne, og tilbyr Vakta å snakke med mannen som ”såg det bedre”. Fremdeles er det mulig at hun tror Vaktas mangel på forståelse skyldes at hun ikke har gitt klare nok opplysninger.

Men Vakta er fremdeles ikke interessert. Han er opptatt av å innhente formelle data:

- 94 P: [neimen det 'holder 'det hvis  
 95 jeg bare få:r litt (.) eh hva var tele'fonnummeret (så ).  
 96 K: 'nnh?  
 97 P: (.) kan jeg legge det inn som en 'melding,  
 98 og: tele'fonnummeret ditt?

Kunden har fremdeles oppmerksomheten rettet mot den inntrufne hendelsen. Vakta omformulerer spørsmålet til en forklaring: ”så kan jeg legge det inn som en melding” (linje 97). Svaret han får er imidlertid et avslag:

- 99 K: (0.6) eh ::::: heh jeg e hos 'dattera mi,  
 100 jeg [kan ikke=  
 101 P: [heh heh  
 102 K: = tele'fonnavn numme[(ret utenat,  
 103 P: [\*< n:e:i. >  
 104 (0.2) °ousj°

Vaktas respons på opplysningen om at kunden ikke kjenner telefonnummeret hun ringer fra er en hørbar latter (linje 101) og et lavt – men også hørbart – påfølgende ”ousj” (linje 104).

Etter det går all resterende tid til å finne frem til datterens telefonnummer (noe som forklares litt lenger ute i samtalen, med at ”ho har 'nettopp 'fløtta skjønner du”). Mens ektemannen leter etter telefonboken, blir Vakta imidlertid utålmodig:

- 140 P: ja,  
 141 jeg 'trenger ikke nummeret til 'henne,  
 142 jeg [kan jo få mobil]  
 143 K: [nei no 'har jeg ] 'boka 'her,  
 144 P: (.) kan få mo mo 'bilnummeret 'ditt kanskje?  
 145 eller 'ditt 'hjemmetelefonnummer.  
 146 (0.6)  
 147 K: 'skal vi sjå.  
 148 e har,  
 149 det,  
 150 nei du skjønner æ bor i (0.6) ((navn på land slettet)) jeg,  
 151 så jeg [( ) ikke =  
 152 P: [o 'key,  
 153 K: = norsk (0.2) mo [bil, ]

Omsider skaffes datterens telefonnummer som noteres av Vakta. Kunden gjør deretter et siste forsøk på å føre samtalen tilbake til det hun egentlig ringte politiet for å melde om, men nå nærmest som en unnskyldende forklaring:

- 167 K: 'men: (.) \*e veit 'ærlig talt e 'veit ikke æ 'bare 'tenkt,  
 168 når vi 'ser et ge'vær og 'hør,  
 169 P: (0.3) ['ja da,  
 170 K: ['skudd for det var 'ikke 'nyttårsraketter '\*altså.  
 171 P: (.) 'nei,  
 172 men det er 'greit,

Kunden reduserer her all nyhetsverdi og all politirelevans i det hun har ringt politiet om.

Forklaringen kan tolkes som et klart forsøk på redde ansikt: ”æ bare tenkt, når vi ser et gevær og hør” (i linje 167 – 168). Så legger hun til ”for var ikke nyttårsraketter altså”.

I stedet for å gripe fatt i dette siste indirekte tilbudet om mer informasjon, tar Vakta i stedet samtalen over i beslutningsfasen. Han oppsummerer situasjonen:

- 173 P: [så =  
 174 K: [( )  
 175 P: = har vi 'melding 'på det,  
 176 så legger jeg det 'inn,  
 177 og så får vi [se =  
 178 K: [mhm,  
 179 P: = om vi får noen andre opplysning[er  
 180 K: [ vi 'aner ikke: noen['ting =  
 181 P: [nei.



- 182 K: = vi 'altså.  
 183 P: nei,  
 184 (.) nå 'ligger det i allfall 'inne så,  
 185 får vi koble 'opp (.) (modus) her 'nå,  
 186 K: (0.3) 'greitt!  
 187 P: (.) mhm,  
 188 'fint det!  
 189 K: (0.4) [ ha det, ]  
 190 P: ['takk for 'det,]  
 191 (.) ha det 'godt!

Hvis en betrakter denne samtalen i lys av genrens krav, skal en innledning i denne typen samtale, en melding (type I), følges av den profesjonelles utredende spørsmål. Det er også kundens tydelige forventning, markert ved flere naturlige turskiftepunkt (linje 16, 24, 29, 37 og 44). Det er først på kundens direkte anmodning (linje 46) at Vakta omsider griper ordet, og da som et direkte avslag: ”nei det der ’erke noen ’melding å ’få” (linje 50).

Et første og merkbart resultat av Vaktas gjennomgående avvisning og manglende oppfølging av kundens informasjon er at måten hun snakker på, gradvis endres. Fra den innledende fasen hvor hun presenterer sitt ærend i klartekst, som presserende, (linje 7 – 16) merker vi etter hvert at fraværet av forventet respons gjør henne usikker, markert av nøling og uttrukne lyder (linjene 19 – 24, 27 og 33). Etter hvert blir hun også mer forbeholden overfor betydningen av det hun har å si:

- 35 K: vi veit 'ikke om 'noen ting har 'hendt (.) eller 'noen ting.  
 36 P: (0.3) nei.  
 37 K: (.) vi berre 'ring for 'sikkerhets skyld.

Til slutt ender det med at hun faktisk motsier sine egne utsagn og fraskriver seg ansvar for hva som eventuelt kan ha skjedd eller kommer til å skje: ”vi ’aner ikke: noen ’ting vi altså,” (linje 180 – 182).

En slik endring kan bare være forårsaket av Vaktas systematiske mangel på respons på det hun har å fortelle, et klart signal om at han ikke tar henvendelsen alvorlig. I tråd med Heritage & Robinsons observasjon (2006: 48), notert ovenfor, om at en person som presenterer en sak eller en tilstand samtidig er ”engaged in a presentation of self”, ser vi hvordan avvisningen av det hun har på hjertet samtidig blir en nedvurdering av hennes dømmekraft og dermed hennes positive ansikt. I følge Brown & Levinson (1987: 66 – 67) skjer dette både gjennom Vaktas ”blatant non-cooperation” mens hun forteller hva hun har sett og hørt, og ved hans måte å formulere sin avvisning på, i form av ”contempt or ridicule” i linje 50 – 55. Ved slutten av samtalen er ikke lenger kunden villig til å vedstå at hun har noe som helst å bidra med. Hun ”aner ikke noen ting”.

Hvilket bekrefter at utredende spørsmål fra den profesjonelle har en viktig funksjon, i tillegg til praktisk informasjonsinnhenting. De viser at meldingen tas på alvor. Hvis utredningen uteblir, gir det et motsatt signal, slik det skjer her. Et tilsvarende eksempel er Heritage & Robinsons beskrivelse av hvordan pasienter ofte strever med å rettferdiggjøre sitt besøk hos legen, og at det kan være en observerbar spenning mellom pasientens lekforståelse av hva som er ”a legitimately doctorable concern” (2006: 84), og legens profesjonelle bedømmelse av tilfellet. Legens første spørsmål fungerer i så fall som en bekreftelse om at tilstanden tas på alvor:

“From the patient’s point of view, an initial manifestation of that judgment may seem to be the first history-taking question, which can be interpreted as a validation pro tem that the patient’s concern is being taken seriously”(Ibid: 84 – 85).

En annen effekt av en mangelfull utredningsfase er naturligvis også at viktig informasjon kan gå tapt. Ettersom vårt minne svekkes over tid, kan tidsaspektet være avgjørende for hvor mye et vitne er i stand til å huske etter hvert som tiden går. Den informasjonen som kunden her brenner inne med etter sine mange forgjeves forsøk på å formidle den til den andre, kan vise seg å være vanskelig eller umulig å gjenkalle på et senere tidspunkt.

I dette tilfellet er det dessuten lite trolig at kunden igjen ville føle seg kallet til å hjelpe politiet med informasjon. Et møte som resulterer i ydmykelse, frustrasjon og et tap av ansikt er ikke noe som oppfordrer til gjentakelse. Som påpekt av Ekblom & Heal (1982) når det gjelder hvilke grunner publikum har til å ringe politiet eller la være:

” While police policy is deliberately one of tolerance in such instances, a number of callers interviewed nevertheless expressed their concern not to look foolish in the eyes of the police. One elderly woman, for example, having summoned the police in reaction to losing her handbag from her house, was relieved and almost pleased to be able to call them back with conclusive evidence (in the form of a broken window-pane) that she had been burgled rather than merely absent-minded” (1982: 9).

Utredningsfasen har altså en viktig funksjon i tillegg til selve innhenting av opplysninger, ved at spørsmålene i seg selv er en bekreftelse overfor den andre om at henvendelsen oppfattes som relevant og tjener en hensikt. Dette påpekes også av Braithwaite & al. (1998) i sin undersøkelse av relasjonene mellom australsk politi og publikum:

“The tactical use of questions during an encounter serves multiple purposes which all assist in the smooth resolution of an incident. First, the process of mutual discussion involves the officer attending to the citizen’s view, which communicates to the citizen that their position is one of value. The citizen feels that they are providing valuable information that will assist the officer, and is therefore more likely to strive to be helpful and cooperative” (1998: 27 – 28).

Gode erfaringer fra et møte med politiet er viktig av flere grunner. For det første er det en forutsetning for at en også ved en annen anledning vil være villig til å ta initiativ til å hjelpe politi eller rettsvesen med informasjon. Justisdepartementets rapport ”Oppfølging av vitner i straffesaker” påpeker hvordan ”positiv erfaring fra et møte med politiet øker viljen til samarbeid og medvirkning gjennom hele straffesaksprosessen” (2006: 6). Dessuten vil ens egen gode erfaringer ha positive ringvirkninger overfor andre: ”Undersøkelsene viser at om et vitne opplever sitt møte med politiet som positivt, eller kjenner noen som har hatt positiv erfaring med politiet, øker dette viljen til å melde fra og stille som vitne hos politiet og i retten.” (Ibid.: 11). I motsatt fall, dersom en på nytt skulle være vitne til et mulig lovbrudd, og har opplevd et første møte med politiet som negativt, kan en antakelig forvente en tilsvarende mangel på vilje til å melde fra om noe neste gang.

I dette eksemplet har en manglende utredningsfase altså vist seg å kunne ha stor betydning for samtaleens utfall. Derfor lette jeg etter eksempler som kunne vise om dette bare gjaldt utredningsfasen, eller om en tilsvarende uteblivelse av beslutningsfasen også kunne påvirke samtaleutfallet. Jeg fant bare en eneste samtale der denne fasen manglet helt. Det er i en melding om en mulig trafikkulykke, eksempel 135, i avsnitt 6.5.1. Her tar Vakta samtalen direkte fra undersøkelsesfasen til avslutningen. Hoveddelen av utredningen har dreidd om kundens beskrivelse av det inntrufne. Deretter følger Vaktas innhenting av persondata:

(222) (0301026)

64 P: (0.5) 'hva: var 'navnet ditt igjen,  
 65 K: .hhh ( 0.9) ((navn slettet)) 'heter jeg.  
 66 (6.0)  
 67 P: og du 'ringer fra?  
 68 K: (0.4) eh::: jeg har pri'vattelefon,  
 69 men i hvertfall jeg er 'borte nå da heh heh ,  
 70 men 'hjemme så 'har jeg telefon tjue ( 1.3) ((nummer slettet))  
 71 P: (1.0) tjue (2.2) ((nummeret gjentas, slettet))  
 72 (2.7)  
 73 ↑ja!

Den lange pausen i linje 72, fulgt av Vaktas trykksterke ”ja!”, markerer avslutningen på undersøkelsesfasen. Implisitt må det også fremgå at beslutningen er tatt. For deretter går samtalen over i uformell småprat mellom de to og avsluttende utveksling av hilsener (et utsnitt som for øvrig allerede har vært vist (eksempel 71, avsnitt 5.5):

74 K: (0.7) jeg 'er heh ute og 'farer i 'kveld da.  
 75 men det er 'der jeg 'bor heh!  
 76 (0.5)  
 77 P: de 'fleste 'er vel 'det!  
 78 K: ja ik[ke 'sant!  
 79 P: [bortsett fra 'oss!

- 80 K: (0.3) 'bortsett fra 'dere [ja.  
 81 P: [heh heh heh,  
 82 K: får 'ha en 'god 'nyttårskveld da.  
 83 P: jo i 'lige 'måde,  
 84 K: (.) jo,  
 85 [hei,  
 86 P: [hei,

At beslutningsfasen mangler uten at noen av dem lar seg merke med det, bekrefter igjen at det er Vaktas innhenting av opplysninger i utredningsdelen som signaliserer at budskapet er hørt og meldingen tatt på alvor. En ytterligere formell bekreftelse på at noe vil bli gjort synes ikke å være nødvendig.

Meldingen om ”fem skudd” på nyttårsaften er også en bekreftelse på at en samtalegenre bare kan fungere som en rutinisert metode for å løse et kommunikativt problem dersom det underliggende mønsteret respekteres. I denne samtalen ser vi at utredningens kanskje viktigste funksjon er å avklare om en forespørsel eller en melding er ”police relevant” eller ”policeable”. Slik denne samtalen forløper, ved at undersøkelsesfasen uteblir helt, foreligger også muligheten for at noe som i virkeligheten er en politisak aldri vil bli registrert. Dessuten har fraværet av utredning en utilsiktet negativ virkning, nemlig at den signaliserer overfor kunden at henvendelsen ikke tas på alvor. Etter å ha opplevd å bli avvist på en måte som er klart ansiktstruende, kan hun neppe i fremtiden forventes å risikere en liknende behandling, selv om hun nok en gang skulle bli vitne til en mulig politirelevant hendelse.

### **8.5 De ”annerledes” kundene**

Enkelte samtaler kan by på spesielle utfordringer fordi form eller innhold – eller begge deler – skiller seg fra det tilvante og det som normalt kan forventes i publikumssamtaler med politiet. Noen ganger kan uklarhet i innhold og en ustrukturert form bli en hindring for å forstå hva kundens hensikt egentlig er. Ofte er dette oppringninger av typen som Manning beskriver som ”high-information calls from poorly organized networks or sources” (1988: 18), henvendelser med mye og kompleks informasjon som også kan være tvetydig og dårlig strukturert. Resultatet av slike samtaler er da også ofte tilsvarende uforutsigbart.

Likevel, samtaler til politiet må behandles på en profesjonell måte, hvor flertydige eller uforutsigbare de enn måtte være. ”When calls are ambiguous, the ambiguity must be resolved: All calls must be referred, accepted, or refused” (Ibid.: 82). Med henvisning til Manning påpeker Waddington hvordan det i slike tilfelle er nødvendig

“to read between the lines of a conversation with a caller to reconstruct what is going on; a process that is essentially and irreducibly context-specific (taking into account the caller’s tone of voice, ambient sounds, background knowledge and much more)” (1999: 32).

At folk ringer politiet ut fra uklare motiver – og også uten at de selv behøver å ha noen klar formening av hvorfor de ringer - er i seg selv verken nytt eller overraskende. I tillegg til variasjoner når det gjelder tidspunkt, innhold og lengde vil mange oppringninger ”vary in information, redundancy and meaning” (Manning 1988: 7). Dette bekreftes av Ekblom & Heal som i sin undersøkelse av oppringninger til politiet fant at ”when interviewing callers, it became clear that individuals’ awareness of their motives in calling the police was often vague and perhaps rationalized after the event” (1982: 5).

Ethvert kommunikativt prosjekt er imidlertid også avhengig av samarbeid og en viss grad av forutsigbarhet, slik at begge parter har mulighet til å forutse hva den andre forventer eller prøver å uttrykke. Som i Levinsons beskrivelse av språkspill mellom lærer og elev: ”To play the game the pupils must know the kind of thing a teacher is trying to do, they must foresee the general line of reasoning, and they must cooperatively help to build it” (1992: 84). Uten en slik kjennskap til de underliggende ”activity-specific rules of inference” (Ibid.: 97) kan det bli vanskelig eller umulig å få noen mening ut av det en hører.

Mistilpasning eller mangel på samstemthet mellom politi og innringer kan ha mange årsaker. Det kan for eksempel skyldes at innringer og politi har to forskjellige prosjekter, slik det er vist ovenfor (8.3.2), hvor kunden ringer politiet for å få gehør for sine plager, mens Vakta er opptatt av å gi konkrete råd i sin rolle som profesjonell. En annen grunn til mistilpasning kan være at den som ringer tilhører en kategori som ikke defineres av politiet som ”verdige trengende” (se 7.4.7).

Imidlertid kan avvikende samtalemønstre også skyldes at kunden befinner seg i en tilstand av sterk affekt, av ulike grunner som ikke alltid fremgår like klart. Noen kunder er tydelig plaget av mentale lidelser, noe som igjen kan gi seg utslag i reaksjoner som kan omfatte alt fra ensprethet og forvirring til fortvilelse og aggresjon. Andre synes påvirket av rusmidler av ulik art. Andre igjen kan rett og slett følge en annen logikk og en annen rasjonalitet enn hva politiet forventer som ”normalt”.

For politiet kan imidlertid avvik fra det ”normale” by på særlige problemer, nettopp fordi institusjonelle samtaler til vanlig foregår innenfor gitte rammer av den kommunikative genres ”socialt organiserade och rutinerade metoder” (Linell 1990b: 20 – 21). For den profesjonelle gir dette kontroll over samtalen, noe som igjen sikrer forutsigbarhet.

Møtet med det uforutsigbare kan dermed bli en ekstra utfordring. Mestring av en vanskelig situasjon er nemlig ikke bare avhengig av stabile faktorer hos problemløseren selv, men også av situasjonens forutsigbarhet, graden av kontroll og ikke minst, av hva slags erfaring en har med tilsvarende situasjoner. I politiets møte med mentalt ustabile personer eller folk som av ulike grunner bryter med forventningen til hva som er ”normalt”, kan interaksjonen dermed bli både uforutsigbar og ukontrollerbar, særlig dersom situasjonen oppleves som ny og ukjent for den profesjonelle (Berg 2005).

I denne sammenhengen er det interessant å undersøke hvordan politiet forholder seg til samtalepartnere hvis adferd skiller seg fra det forventede, hvilke samtalestrategier som brukes, og hva som kan bli virkningene av de valg som tas.

### 8.5.1 Møtet med det irrasjonelle

Et gjennomgående trekk i samtaler med irrasjonelle eller ubalanserte kunder er en høy grad av tålmodighet fra Vaktas side. Den som ringer, får mye talerom. I det følgende eksemplet, som ikke er enestående, er innringeren tydeligvis er i sterk affekt, kanskje i mental ubalanse, og samtalen kan egentlig ikke sies å føre frem til noen konklusjon. Likevel fortsetter den gjennom nærmere halvannet lydopptak (hvert opptak varer i fem minutter).

Samtalen innledes med en usammenhengende beretning, fulgt av en anmodning:

(223) (0108008)

20 K: [ \*slå slå opp på 'skjermen for meg jeg sku  
 21 vært liksom 'namsretten og 'ting og 'tang.  
 22 (0.8) .hhh 'slå opp på 'skjermen på meg (3.4) ((navn og fødselsdato slettet))  
 23 P: jamen (det) skal [ it ( )  
 24 K: [ 'fødselsnummer (1.5) (( nummer slettet))  
 25 jeg skulle vært i 'retten hos 'dere,  
 26 (0.4) dere fulgte ikke 'opp jeg ble 'putta inn på 'glattcelle og ble 'sendt 'langt inn på  
 27 ('køye) vet da !fan,  
 28 (0.4) på 'Botsfengslet et eller annet 'dritt,  
 29 (0.5) det er 'meg det.  
 30 P: (0.7) Mhm,  
 31 K: kjør (og) 'vogg og 'svar,

En lengre harang følger. I stedet for å gjøre som kunden ber om (”slå opp på skjermen for meg”, linje 29) prøver Vakta å henvise ham til rett instans:

43 P: .hhhhhhhhh hvis det er 'namsmyndighetene du skal snakke med så  
 44 har du::: 'ringt (.) feil 'nummer,  
 45 (0.5) det [er

Effekten av opplysningen er som å helle olje på ilden:

46 K: [næmmen næmmen det erke det jeg 'spør om!

47 (0.4) Hva 'står det på meg er det noe 'galt på 'meg?  
 48 (3.0) ((navn og fødselsdata slettet)),  
 49 P: (0.5) [( )]  
 50 K: [(Kan du) tenke deg 'fem 'tusen for uteblir 'dom namsretten!]

Vakta prøver å gi et rasjonelt svar:

51 P: (0.4) Jeg 'hører jo at det 'er noen 'feilen på 'deg nå når du kjem her  
 52 og så du 'ringer hit og 'bruker [( )]  
 53 K: [\*JAMEN DET ER INGEN  
 54 ANNEN SOM VIL 'HA (DET)! JEG JEG VET DA,  
 55 (.) NEI DET ER (.) !FØRTI MER (MOTE) FORAN 'HER!  
 56 P: (0.8) (Men hvis du [( )]  
 57 K: [\*KLAR OVER HVA JEG SIER ELLER?  
 58 \*NEI JEG GIDDER IKKE Å (0.5) DØ,  
 59 (0.4) DU (GÅ X X X XXXXX),  
 60 JEG 'LIKER DIA'LEKTEN DIN,  
 61 (0.3) 'HØRERU HVA JEG 'SIER TIL DEG 'NÅ?  
 62 (1.0)  
 63 NÅ GÅR SNART DEN (TJENSKRIVEREN) MIN BORT,  
 64 FOR JEG HAR BARE SÅNT KON'TANTKORT 'JEG VET DU.  
 65 JEG HAKKE HAKKE 'RÅD TIL Å SÅ ( ) 'SLØSE MED 'PENGA SÅNN SOM  
 66 DISSE HERRE::: 'POLIS(TINGENE) 'DEG OG: DE 'ANDRE 'VET DU.  
 67 (0.6) .hhhh 'HØRERU HVA JEG 'SIER?

Den tilnærmede monologen fortsetter i flere minutter i stort sett samme stemmestyrke, mens Vakta kun bidrar med minimale responser eller korte replikker (der han slipper til), før han igjen avbrytes av kundens usammenhengende utbrudd. Først langt ute i neste opptak, etter samtalen har vart i nesten syv minutter, skjer en forandring:

(224) (0108009)  
 166 K: [\* (MEN JEG) 'KJENNER JO (0.2) DET HAR VÆRT (0.2) HAR DU  
 167 HATT JEG HETER ((navn slettet)),  
 168 HVA 'HETER 'DU,  
 169 P: (0.8) ((spontan, lav latter))  
 170 K: Du var 'trivelig 'kar altså.  
 171 P: (Ja XX ) ((leende))  
 172 K: \*Nei 'sorry ( ) for'tvila nei nei holdt på å (X),  
 173 hva 'heter du for 'no?  
 174 P: Jeg heter (1.0) ((etternavnet, slettet))  
 175 (1.2)  
 176 K: Hva he hva 'sa du?  
 177 P: (1.0) ((navnet gjentatt, slettet))  
 178 K: (Sier du det?)  
 179 P: (0.3) Mhm.  
 180 K: Hei (0.8) ((navnet slettet))!  
 181 P: 'Hei 'du,

Vaktas latter (linje 169) må både ha vært uventet og avvæpnende, for plutselig er kundens stemme tilbake i normalt stemmeleie og samtalen tar også en tilnærmet normal form. Den utløsende og ”normaliserende” faktoren synes først å være Vaktas spontane latter, så det

faktum at han går med på å oppgi navnet sitt. Personlig kontakt er skapt. Herfra går monologen over til å bli dialog.

Det bemerkelsesverdige er likevel at Vakta lar ”samtalen” fortsette over så lang tid, uten å ta skritt til å avslutte den. Det skjer først da kunden ber ham om å ringe tilbake:

- 227 K: [\* (hei) ((Ps navn)),  
 228 [ring meg 'oppigjen!  
 229 P: [( )  
 230 K: [\*ring meg 'oppigjen!  
 231 P: =skal 'prate med 'namsmyndig]het  
 232 K: [\*jeg må 'legge på 'ellers så går kortet mitt 'ut,  
 233 (.) jeg har bare sånn kon'tantkort,  
 234 P: (.) snakke med nam=[  
 235 K: [ring meg oppigjen!  
 236 P: =sretten du.  
 237 K: 'nei jeg 'legger [på,  
 238 P: [med  
 239 K: 'nei 'ring meg 'opp igjen,  
 240 P: (0.2) 'ha det!  
 ((samtalen slutt))

Vakta lar altså samtalen gå sin gang, inntil den tar slutt av naturlige grunner: Kundens kontantkort er oppbrukt. Dermed skjer avslutningen i relativt høviske former, kunden har fått snakke omtrent uavbrutt, mens Vakta på sin side har gitt sin avvisning i form av sitt tidligere råd, nemlig at det er namsretten som må kontaktes i dette tilfellet. Strategien synes å være at mens kunden gis mye rom til å ”snakke ut”, benytter den andre samtidig anledningen til å avslutte ved første anledning, slik at han selv slipper å ta direkte initiativ til å avslutte, noe Vakta bare rent unntaksvis gjør.

Det neste samtaleeksemplet viser at overfor en person som har en annerledes virkelighetsforståelse enn hva som defineres som ”normalt” kan det være vanskelig, for ikke å si umulig, å føre samtalen på politiets vanlige premisser.

(225) (0108002)

- 1 P: Politivakta sentr (( slutten falt ut))  
 2 K: (0.9) Ja nu får dere 'ta dere 'sammen og så ta eh (.) tak i han(1.4) ((navn slettet)).  
 3 Han 'driver og terrori'ser meg,  
 4 P: (0.5) Ja >hvem er det jeg snakker med< '↓nå ↑a?  
 5 K: (0.5) Det e (3.2) ((navn og adresse slettet))  
 6 P: (0.7) ja'vel?  
 7 K: (1.3) Han 'driver og terrori'ser meg,  
 8 P: (0.3) >Han gjør det ja,<

Om Vakta så langt har identifisert denne kunden som en som tidligere har ringt om samme problem, kan tenkes. Spørsmålet som følger (linje 10) kan tyde på det, det kommer så fort at det overlapper med kundens respons.



- 9 K: (0.5) [ja.  
 10 P: [Har du >har du vært i kontakt med 'oss< tidligere i dag eller?  
 11 K: (1.9) 'Hva?  
 12 P: (.) Har du vært i kontakt med 'oss 'tidligere i dag?  
 13 K: (1.2) Ja:: jeg har ringt til non i 'formiddag,  
 14 men (.) det harkje hjulpet noe 'hittil,  
 15 P: (0.4) nei 'vel,  
 16 (1.1)  
 17 K: Det er hos han der (1.5) ((navn slettet)) (0.5) dere får 'ta han under medi'sinsk be'handling,  
 18 (0.6) så han ikke 'driver 'sånn,

De mange og til dels lange pausene før hver av kundens replikker er kanskje varsler om noe problematisk. Men når Vakta stiller et oppklarings spørsmål er det tydelig at svaret overrasker, og samtalen tar en uventet vending:

- 19 P: (0.3) >Hva 'ere han gjør for no< 'nå a?  
 20 K: (1.2) Ja han setter 'smerter på meg,  
 21 P: (0.7) 'Han hva sier du for no 'han,  
 22 K: (0.6) Han setter 'smerter på meg,  
 23 P: (0.9) ja ern (.) 'hos deg 'nå eller?  
 24 K: (0.7) 'Nei,  
 25 han behøver ikke å !være her for å 'gjøre 'det,  
 26 P: (0.5) >hva sier du nå<.  
 27 K: (0.8) Han be'høver ikke å 'være (0.4) i samme 'rommet for å 'gjøre det,  
 28 P: (0.4) (meiner hun),  
 29 (0.7) [åssen 'smerter åseen åssen smerter åssen ]  
 30 K: [han sku være hos noen av de andre ('herrer) vet ikke 'jeg,  
 31 P: (0.2) hva slags smerter er det du eh::(0.7) er det han 'påfører deg 'nåa?  
 32 K: (0.8) ja det::: e:::i::: eh:: (0.3) < 'fotane>,  
 33 P: (0.6) på 'fotene ja på,  
 34 K: Ja,  
 35 P: (0.9) ja'vel,

Kunden skifter samtaleemne, tilbake til sitt egentlige ærend:

- 36 K: (0.8) men 'hør,  
 37 eh han 'hakke a: a: æ 'vil ikke 'vite 'av det her lenger 'alt↑så,  
 38 P: (0.3) ↓'nei.  
 39 K: (.) Ja han har 'drevet sånn !lenge med det ↑'her,

Vakta stiller et nytt oppklarings spørsmål:

- 40 P: (0.2) 'Kjenner du:n 'godt eller ern i 'slekt med deg?  
 41 K: (0.9) 'Slekt med et 'sånt (0.3) 'troll!  
 42 P: (0.3) E:h?  
 43 K: 'Unnskyld 'meg,  
 44 men det erkje 'troll i 'min fa'milie,  
 45 P: (0.4) nei jeg 'kjenner ikke 'til han 'karen her jeg skjønner du.  
 46 K: Ja hvis det ikke blir 'slutt snart på det 'her så !blir jeg det kanskje,  
 47 P: (1.9) eh 'ja.  
 48 K: (1.4) Det kanke jeg sier jeg holder det ikke 'utelukket altså,  
 49 P: (0.5) nei.  
 50 P: (0.5) nei.  
 51 K: det blir kje 'sånn altså,

Vakta skifter emne over til innhenting av personopplysninger, noe som kan forventes å få samtalen inn på et mer strukturert spor:

- 52 P: (0.3) Hva er det 'navnet 'ditt er da?  
 53 K: (0.4) Hva?  
 54 P: Hva er det ' navnet 'ditt er?  
 55 (1.0)  
 56 K: (1.4) (( etternavnet slettet ))  
 57 P: Hva er det [fornavnet hva er det  
 58 K: [det ('gikk så 'fort) så (hadde vi det) altså,  
 59 P: Hva er fornavnet ditt der a?  
 60 K: (0.3) (1.5) ((navnet gjentatt, slettet))  
 61 P: (0.3) Hnh?  
 62 K: (1.3) ((gjentar navnet, slettet))  
 63 P: hva er 'fornavnet ditt,  
 64 K: (1.4) (( gjentar navnet, slettet))  
 65 P: nei jeg 'klarer ikke å 'høre hva du 'sier jeg,  
 66 K: Nei nei.  
 67 P: Kan du 'si det 'engang 'til?  
 68 K: °dem hverken hører eller ser eller° ikkje 'gjør dokker noe heller,

Ettersom kunden nå har uttalt fornavnet sitt tydelig tre ganger på oppfordring (i tillegg til at hun presenterte seg i åpningsfasen), hele tiden uten at Vakta har greidd å oppfatte det, er kanskje kommentaren i linje 68 (med lav stemme) om at de ”hverken hører eller ser” egentlig ganske relevant. Vakta gir imidlertid ikke opp og gjentar sitt spørsmål:

- 69 P: Du sier (2.2) ((etternavnet, slettet)) hva er fornavnet ditt?  
 70 K: (1.7) Nei det er vel det samme det,  
 71 P: Det er det samme ja.  
 72 Vi kan ikke 'hjelp så veldig mye hvis ikke du kan si hva du 'heter vet du,  
 73 (1.2) det er først 'da eh jeg kan:: (1.0) begynne å 'hjelp deg littegranne,  
 74 K: (0.4) ja det blir ikkje noen 'kosepratning,  
 75 (0.4) jeg var der ned på Sentrum og 'anmeldte,  
 76 P: javel,  
 77 K: og og 'prata med en [eh:: =  
 78 P: [Når eh:: når der du [født da?  
 79 K: [= fyr der,

Kunden synes å ha fått nok av forsøket på innhenting av opplysninger som hun tydeligvis ikke ser poenget med (”Det er vel det samme det” i linje 70). I stedet skifter hun emne og forteller at hun allerede har levert en anmeldelse ved politistasjonen. Det overhøres av Vakta som fortsetter å be om personopplysninger om henne selv:

- 80 P: når er du 'født?  
 81 K: (1.8) Jeg eh:: er født i åtteog'tyve,  
 82 P: Ja hvilken 'dag er du født da?  
 83 K: eh da::g?  
 84 P: Ja når har du 'burs [dag?  
 85 K: [°det er like før jeg gir opp°

Vakta lar seg ikke avspore:

- 86 P: hvilke dag og måned har du 'bursdag?  
 87 K: (1.2) (Det speller vel ingen) eg e tyr så bare pass dere,  
 88 P: Eh?  
 89 K: Eg e tyr!  
 90 P: (0.5) du er,  
 91 K: (0.6) Tyr!  
 92 P: (0.2) ja men du må snakke litt i 'klartekst til meg så at hvis  
 93 når du 'ringer til 'meg for å få 'hjelp,  
 94 så må du eh  
 95 K: jeg har 'ringt så 'mange og men dere 'gjør ingenting.

I stedet for å gi respons gjentar Vakta sitt spørsmål om dato, avbrutt av kunden som snakker videre om sitt:

- 96 P: nei men når er [det du  
 97 K: [når jeg legg meg og hvile så begynner 'han å 'terrorisere meg,

Her gjentar Vakta det samme som ovenfor, nemlig at innhenting av personopplysninger er nødvendig for å kunne hjelpe henne (linje 72 – 73):

- 98 P: Når eh du eh ikke kan 'svare meg på de 'spørsmåla jeg 'spør om så  
 99 er det 'vanskelig for meg å få 'hjælpa deg,

Kunden lar seg imidlertid ikke affisere av det, men tar i stedet selv et initiativ:

- 100 K: nei dere kan få 'vite mer om han '(1.1) (navn slettet),  
 101 han er født i 'syvogtyve.

Vakta avviser igjen hennes forsøk på å ta styre samtalens retning:

- 102 P: (0.7) ja men eh jeg jeg må vite 'mer [enn det jeg vet du,  
 103 K: [( ) \*dato jeg har skrevet 'opp her,  
 104 P: (0.3) Hvilken 'adresse har 'du a?  
 105 K: (1.5) ja (1.4) ((adresse slettet)),

Idet kunden tilbyr å oppgi en fødselsdato for den påståtte ”gjerningsmannen” (i linje 103), ignoreres det nok en gang av den andre som holder fast på innhenting av personopplysninger om henne selv. Mens kunden først pliktskyldigst svarer, går hun deretter rett tilbake til sitt eget emne:

- 106 K: (1.6) ja 'dato på ka tid 'han der (X ) han (0.5) (2.9) ((navn og stedsnavn slettet))  
 107 P: når var det du [snakka  
 108 K: [syvogtyve,  
 109 P: når var det du snakka med 'oss eh 'sist,  
 110 K: (1.6) ((dato og årstall slettet)) er 'han derre 'født.  
 111 (1.9)

Nå har samtalen lenge gått på to forskjellige spor. Begge egenanknytter til hvert sitt emne, begge ignorerer den andres bidrag. Så, etter en pause velger Vakta til slutt å forholde seg til det kunden forteller ham:

- 112 P: Hva var det han 'het for no sa du?  
 113 K: (1.6) 'eh: (1.4) ((navn slettet)) eh kaller han seg.  
 114 (1.5) men egentlig er han (1.4) ((stedstillørighet slettet)),  
 115 (1.2) han stammer i fra 'Sogn,  
 116 P: (1.0) \*ja 'vel.  
 117 K: (1.8) han er av trollekt!  
 118 P: (0.5) >men hva er det enklig han< 'gjør for no me:d har han 'vært hos deg  
 119 eller bare noe 'du eh::  
 120 K: (0.2) nei [han  
 121 P: [t'anker du har,  
 122 K: han han 'driv med (sånt).  
 123 P: (0.6) nei vel.

Vakta har tydeligvis en anelse om hvor skoene egentlig trykker, ettersom han forsiktig antyder at dette kanskje er ”tanker du har” (i linje 120). Kunden svar er konsist: ”Han driv med sånt”.

Vakta stiller et nytt oppklaringspørsmål:

- 124 P: \*Eh >kommern 'inn i 'leiligheta di da eller<  
 125 K: (0.3) nei,  
 126 P: (0.5) nei vel.  
 127 K: ja det er 'tanken dokker er 'tunghørt,  
 128 han er 'tanke dokker er 'tunghørt han er 'tankeleser,  
 129 han e sånn at han kan ta 'smerter på folk.  
 130 P: (0.3) \*ja.  
 131 (0.8) Riktig.

Vaktas bekreftende ”riktig” følges opp av et forsiktig forslag:

- 132 P: 'kanskje du sku snakke med non 'andre enn meg,  
 133 (0.8) som du 'kanskje har litt eh::: (0.6) som kan 'hjelpe deg  
 134 med de 'tankene du 'har om dette her,  
 135 (2.0) for det er jo 'tydelig at de::t det er noe som ikke 'stemmer helt,  
 136 (1.3)  
 137 K: No som 'ikke 'stemmer helt,  
 138 P: (0.2) 'jaa,

Her kan det synes det som om de to endelig er på bølgelengde og at det foregår en utveksling av synspunkter. Men kundens konklusjon er uventet:

- 139 K: (0.9) da det 'må no 'vær hos !dere da,  
 140 P: (0.5) >trur du det<?  
 141 K: (0.8) 'ja?  
 142 P: (0.5) ja 'vel,

Her kunne Vakta kanskje ha fulgt opp emnet, ettersom de to nå er i dialog. I stedet skifter Vakta igjen samtaleemne, tilbake til innhenting av personopplysninger. Kanskje håper han

at ved å insistere på at rutinene skal følges vil han omsider få kontroll over situasjonen og få samtalen inn på et mer rasjonelt spor?

- 143 P: (0.5) >hva er 'fornavnet ditt? <  
 144 K: (0.3) siden han 'bor like i 'nærheta så (er det) dere 'påvirket ( 'a n).  
 145 P: (0.2) 'hav er 'hva er eh::: 'fornavnet ditt,  
 146 K: (1.5) han 'påvirker 'folk!

Kunden lar seg ikke lenger avspore, men holder fast på å utdype opplysningene om sin plageånd. Vakta på sin side fastholder sitt spørsmål om navn. Interaksjonen er ikke lenger interaksjon, de to snakker klart forbi hverandre:

- 147 P: (0.7) 'ja,  
 148 (0.3) men 'du > 'husk på at [ 'jeg kan ikke 'jeg  
 149 K: [( )  
 150 P: kan ikke 'jeg kan ikke:[:  
 151 K: [(XXXX!]  
 152 (XXXXXXXX 'prøver jeg å 'ringe (0.6) poli'tiet,  
 153 at de gjør no !med det,

Her har kunden faktisk endelig nådd frem til samtalsens ”anchor point” (Schegloff 1986: 116), selve grunnen til at hun ringer politiet. Hun forventer at de gjør noe med problemet hennes.

Igjen setter Vakta som betingelse for å hjelpe at rutinene må følges:

- 154 P: (0.3) 'Ja men eh hvis ikke 'du kan 'hjelpe 'meg litt med å si n 'hva du 'heter til 'fornavn,  
 155 så kan ikke jeg få 'gjort no vet du.  
 156 (4.0)  
 157 ((kunden legger røret på)).

Vaktas svar er kanskje logisk for ham selv. For kunden er det nok en bekreftelse på at hun ikke blir hørt. Det gjentatte kravet om hennes eget navn oppfattes antakelig som meningsløst. Til slutt gir hun opp og avslutter samtalen, uten flere ord.

Et interessant trekk ved denne samtalen er Vaktas ambivalente forhold til kunden og hennes problem. Ved flere tilfelle ser vi at han etter hvert blir klar over at problemet hennes ikke er en sak for politiet, men hører inn under psykiatrien. Allerede spørsmålet i linje 10, om hun har vært i kontakt med politiet tidligere samme dag, antyder gjenkjennelse av problemet. I linje 110 – 121 viser formuleringen ”eller bare noe du eh tanker du har?” at han forstår hvor skoen trykker. Dette gjentar han litt senere i klartekst (linje 132 – 135), hvor han indirekte råder henne til å oppsøke noen ”som kan hjelpe deg med de tankene du har om dette her”, med tilføyselsen at det er tydelig at ”noe ikke stemmer her”.

Likevel, selv om han faktisk har skjont at problemet hennes ikke lar seg løse på vanlig politifaglig måte, fortsetter han til siste slutt å insistere på at hun følger institusjonens

spilleregler. Han forutsetter altså at på tross av hennes forvirrede sinnstilstand vil det likevel være mulig å få henne til å skjønne at hun må tilpasse seg den andres virkelighet, og at politiet først og fremst trenger fulle personopplysninger for at det skal være mulig å ”få gjort noe”.

I følge Jefferson & Lee vil en slik samtale kunne beskrives som ”interactional asynchrony” (1981: 402), karakterisert av at samtalepartnerne er ”improperly aligned” overfor hverandre, de befinner seg på ulike bølgelengder og ser virkeligheten på forskjellig måte. Samtidig er begge like uvillige – eller, for kundens vedkommende, antakelig ute av stand – til å gå inn i samtalen på den andres premisser. Ved at Vakta fastholder at politiets rutiner må følges avviser han samtidig de forsøk kunden gjør på å bli tatt alvorlig med det som plager henne. Det eneste Vakta oppnår med sin taktikk, er å forlenge samtalen, til ingen nytte. Strategien kan altså ikke sies å være vellykket, ettersom kunden ikke viser noen tegn til å ta den profesjonelles virkelighet på alvor. Samtidig opplever hun selv ikke å bli hørt med sitt problem. Slik foregår samtalen stort sett som to usynkroniserte monologer der ingen av partene godtar den rollen som forventes av den andre, og som ender med at kunden får sitt inntrykk av politiet bekreftet: ”jeg har 'ringt så 'mange og men dere 'gjør ingenting” (linje 95).

Holgersson (2005) har for øvrig gjort oppmerksom på hvordan en politimann og den som er psykisk syk

”kan vara på helt olika nivåer rörande förmågan att lösa ett problem och tänka logisk. Det er lätt att polismannen för tidlig försöker komma med lösningar på ett problem. I ett skede då den psykiskt sjuke inte kan förstå och ta till sig ett resonemang om problemets lösning. Innan polismannen t.ex. kan påverka en person som tänkt att ta livet av sig att avbryta sitt självmordsförsök, måste den självmordsbenägne ha förtroende för polismannen. För att lyckas med detta bör polismannen både visa att han lyssnar och har empati” (2005: 167).

Blant mitt datamateriale finnes det for øvrig hele seks forskjellige opptak mellom kunden i eksemplet over og ulike representanter for politivakten, noe som må bety at kvinnen ringer politiet relativt ofte. Samtalene viser også at politiets ulike representanter, forskjellige i hver av de seks samtalene, hver har sin måte å forholde seg til henne og hennes problem. I det følgende eksemplet ser vi hvordan Vakta denne gang velger en annen taktikk og straks gir uttrykk for at hun er klar over situasjonen, både hvem hun snakker med og hva som er problemet:

(226) (0216051)

- 1 P: Politivakta Sentrum,
- 2 K: (0.5) Ja si meg kanskje dere kva (0.4) 'tvangsbehandle han (1.0) ((navn slettet)),
- 3 han sett 'smerter på 'folk,
- 4 P: (0.4) ja,
- 5 K: (0.5) Det 'hjelp ikkje 'hva en gjør.
- 6 P: (.) nei.

- 7 det 'hjelper ikke hva politiet 'heller gjør skjønner du,  
 8 (1.2) for hvis han:: kan gjøre det han kan gjøre det 'hvorsomhelst han,  
 9 han kan gjøre det hvis han bli satt i fengsel 'og han,  
 10 (1.3)  
 11 K: Ja han 'kan vel 'det da,

Her går Vakta inn på kundens premisser og gi en forklaring i tråd med kundens egen virkelighetsoppfatning, nemlig at fengsel vil ikke nytte overfor kundens plageånd, fordi han ”kan gjøre det hvis han blir satt i fengsel og han” (antakelig i egenskap av å være tankeleser, i følge kundens opplysning i forrige samtaleeksempel). Forklaringen får da også kundens aksept, om enn litt motvillig: ”han kan vel det da”, i linje 11. Imidlertid tar ikke samtalen slutt av den grunn, kunden ber fortsatt om politiets hjelp. Det får Vakta til å henvende seg direkte til den andre, både ved navns nevning og med en annen type argumentasjon:

- 21 P: ja men 'det har jeg fortalt deg 'ganske mange ganger det fru:: (0.6)  
 22 ((etternavn slettet)) ja er det ikke 'det du heter da?  
 23 K: (0.2) ja.  
 24 P: Mhm,  
 25 (0.9) så::: nå må du du snart begynne å skjønne det at  
 26 politiet fårke gjort no med (1.0) (( navn slettet))  
 27 (1.8) så lenge [han ikke står]  
 28 K: [men men jeg må jo ha en eller annen hjelp det må det [gjør  
 36 P: [så lenge 'han  
 37 ikke står utafor 'døra di,  
 38 så:: 'kan ikke politiet 'gjøre no.

Forklaringen hjelper ikke, kunden er fortvilet:

- 39 K: (0.3) .hmmå ha meg ['hjelp  
 40 P: [(X)]  
 41 K: for å få gjort no 'med han,

Vakta prøver med et forslag som i lys av situasjonen nok er det mest fornuftige hun kan gi:

- 42 P: (0.3) Ja. men kanskje 'du::: eh har 'du vært i kontakt med no:::  
 43 'legevakten eller no sånt no 'kanskje?  
 44 K: jeg 'fåkkje no hjelp av 'legene [( )]  
 45 P: [fåkke non hjelp av 'legevakta nei.  
 46 P: Nei har du non 'lege du går til [( )]?  
 47 K: [( )] (der er for) 'innvandrere og de har berre ( ) de.  
 48 P: Ja.  
 49 (1.0)  
 50 K: \*Er [( )]  
 51 P: [Det er (din) skyld at ikke 'de 'deres skyld at ikke 'du får hjelp på 'legevakten,  
 52 men: har du:: non 'lege du går til sånn 'fast eller?  
 53 K: (0.6) Ja::: ( ) i morra,  
 54 P: (0.5) Ja,  
 55 jeg tror kanskje du burde snakke litt mere med 'han om det jeg,  
 56 K: (0.6) Det er mange 'tima til 'det,

Vakta tar en beslutning:

57 P: Mhm,  
 58 men atte vi 'fåkke gjort noenting 'med::: 'han,  
 59 (0.5) 'sånn som jeg har 'sagt til deg 'alle de 'andre gangene jeg har 'snakka med deg,  
 60 er atte hvis 'han står utafør 'døra di,  
 61 så får du 'ringe politiet.

Herfra glir så samtalen over i en beskrivelse av hvordan kunden har hatt innbrudd i leiligheten sin og blitt frastjålet et termometer, ”de har vel 'dirka seg inn”, (linje 92). Etter en del prat frem og tilbake bestemmer Vakta seg til å avslutte:

109 P: men::: vi fårke 'gjort noe 'med det akkurat nå,  
 110 så da får du 'prøve å 'anmelde det 'først,  
 111 (1.2) okey,  
 112 men du nå får jeg en 'annen telefon så jeg må nesten legge på,  
 113 (1.0) 'ha det,  
 114 (( klikk))  
 115 K: Åh. ((tungt sukk))

Hvilken annen fremgangsmåte som Vakta kunne ha valgt overfor en kunde som denne, vites ikke. Iallfall har hun gitt de råd det er mulig å gi, i egenskap av å være politiets representant. Samtidig har hun behandlet den andre med respekt og i noen grad vist at hun tar problemet hennes på alvor, ved å referere til hennes problem som en faktisk hendelse. Et eksempel er henvisningen til kundens tidligere opplysning om at hennes plageånd er tankeleser og ”setter smerter på folk” (linje 3), nemlig Vaktas påpekning om at ”det kan han gjøre hvis han blir satt i fengsel og han” (i linje 9). Videre refererer hun faktiske hindringer for politiets mulighet til å gripe inn: ”politiet får ikke gjort no med det så lenge han ikke står utafør døra di”, linje 26 – 37). Til slutt stiller hun et konkret spørsmål: ”har du non lege du går til sånn fast eller?”, noe den andre svarer bekreftende på: Hun skal til legen ”i morra” (linje 53). Vakta gir sitt råd: ”jeg tror kanskje du burde snakke litt mer med han om det”.

Denne samtalen har enkelte fellestrekk med samtale 224 (se over). I begge tilfelle avrundes samtalen med praktiske råd som viser at den andres situasjon tas på alvor, i det ene tilfellet om å ringe namsretten, i dette tilfellet om å oppsøke lege. I begge tilfelle avsluttes samtalen også uten at Vakta tar direkte initiativ til å avslutte den. I den første samtalen er det kundens utløpte kontantkort som tar samtalen mot slutten, i den andre unnskylder Vakta seg med at ”nå får jeg en annen telefon så jeg må nesten legge på”. I begge tilfellene avsluttes samtalen altså på en måte som viser hensyn til den andres ansikt, ved å unngå å legge røret på direkte, men i stedet benytte seg av et påskudd<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Det er bare helt unntaksvis at Vakta er den som avslutter samtalen. Riktignok gir den profesjonelle ofte signaler om at samtalen er slutt, noe som kan følges av kundens aksept, men også av et nytt initiativ. Vanligvis



Et tilsvarende eksempel på bruk av samme strategi, nemlig å gi praktiske råd på den andres premisser, er den følgende samtalen med en dame som tydeligvis også er en ”gjenganger” blant politivaktens mange kunder. Damens problem er at hun føler seg forfulgt av ”flere hundre biler” som er i hælene på henne hvor hun går og står i byen.

(227) (0628034)

- 1 P: Poli'tivakta 'Sentrum,  
 2 K: (0.2) 'Ja::: det er (0.9) ((navn slettet)) som 'ringer.  
 3 P: (.) hei,  
 4 K: nå 'var jeg 'ute og 'gikk,  
 5 .hhhh og 'dissa 'bila !er 'så !fæle,  
 6 (0.4) 'dere !kan !ta de 'bort,  
 7 'hvis dere 'vil.  
 8 P: (0.6)! ((tiltaler K med fornavn; slettet))  
 9 K: (0.2) ja.  
 10 P: (0.2) nå har 'vi har snakka sammen ganske 'mange ganger om dette herre,  
 11 K: ja,  
 12 P: (0.7) og:: og det 'e:r ikke 'mulig for 'oss,  
 13 (0.4) å 'ta bort 'alle 'biler.

Kunden protesterer og forteller at hun kjenner flere av de som kjører bilene:

- 22 K: [det 'var ei 'dame her i 'går,  
 23 (0.3) ho e på (0.1) ((sykehusnavn slettet)) ho 'kjører 'natt og 'dag gjør a etter meg,  
 24 ho 'e så fæl at [  
 25 P: [nå nå skal du 'få et 'tips av 'meg.  
 26 K: ja,  
 27 P: (0.6) da 'tar du og så::: når du 'neste 'gang du 'går 'ut,  
 28 K: (0.5) ja,  
 29 P: (0.2) 'tar du med deg 'blokk og 'blyant.  
 30 K: (0.2) ja,  
 31 P: (.) og så 'skriver du ned 'bilnummera,  
 32 K: (0.2) ja,  
 33 P: (.) 'eller så fåkke vi 'gjort noen ting.  
 34 K: (0.2) 'jeg skal 'gjøre det,  
 35 'vil dere 'hjelpe meg 'da?  
 36 P: 'da: (.) får du::: 'ringe 'da vet du.  
 37 skal vi 'sjekke hvem som eier bila[ne  
 38 K: [ja vil du  
 39 'være så' snill,

I det samtalen går mot slutten ber kunden plutselig om et råd, kanskje med referanse til ”damen” som hun tidligere har nevnt (ovenfor, linje 22 – 24):

---

munner interaksjonen ut i en koordinert avslutningssekvens, etter at kunden har snakket seg ferdig. I tillegg til de to eksemplene over er det bare få unntakelser fra dette. En av disse er en samtale der kundens språkbruk til slutt får Vakta til å legge røret fra seg. Stillheten som følger blir etter hvert så merkbar at den andre gradvis begynner å moderere sin ordbruk, for til slutt å ytre noen unnskyldende ord før han selv legger røret på. Et annet unntak er der en tydelig beruset kunde til slutt får følgende anmodning fra Vakta: ”Ring tilbake når du er edru”, før han legger røret på. Men dette er avvik fra den ellers vanlige regelen, nemlig at kundene får snakke ferdig.

- 46 K: ja altså jeg 'er så har 'lyst (.) til å gå 'ned 'syns du jeg  
 47 skal gå 'ned og 'ta ho i kveld,  
 48 eller skal jeg la 'være?  
 49 P: (.) nei,  
 50 (.) 'syns du skal la 'vær i 'dag.  
 51 K: heh heh, ((hjertelig latter))  
 52 ja 'takk skal du 'ha::: u,  
 53 'ha 'godt (.) 'nyttår!  
 54 jeg skal [  
 55 P: ['ha det,  
 56 K: (huske) deg,  
 57 ha det!  
 58 P: fint 'hei,

Vakta rasjonelle råd til denne antakelig nokså forvirrede kvinnen er at hun selv kan foreta seg noe praktisk for å avhjelpe sin situasjon, nemlig å skrive ned bilnumrene på bilene hun synes hun har ”etter seg”. Dersom hun følger rådet vil det også være noe som også komme til å holde henne beskjeftiget en stund. Samtidig er klagen hennes tatt på alvor, hun har blitt behandlet med respekt med de plager hun opplever å ha. Det får henne også til å be Vakta om et råd i en noe spesiell situasjon: ”Skal jeg gå ned og ta ho i kveld eller skal jeg la være?” (linje 46 – 48). Det avkrefteende svaret – som kanskje forebygger andre problemer – blir mottatt med en latter og en takk.

Eksempelene over viser at i samtaler som disse, der kundens handlingsmønster i sterk grad skiller seg fra vanlig, forventet adferd i samtaler med politiet, er det ikke uvanlig at den andre likevel behandles som en hvilken som helst annen innringer, til tross for en ofte sterkt avvikende form, noe som innebærer høflighet i tiltaleform og forsøk på å gi rasjonelle råd.

Samtidig synes Vakta å velge mellom to forskjellige strategier. Den ene består i å behandle den andre i tråd med institusjonens vanlige samtalepraksis, ut fra en politifaglig virkelighetsforståelse. Dersom den andre er ute av stand til å forholde seg dette, kan resultatet bli at interaksjonen går i stå og til slutt skjærer seg helt, som illustrert av eksempel 225.

Den andre måten å forholde seg til en annerledes rasjonalitet er å akseptere den andres virkelighetsoppfatning og, så langt det er mulig, gå med på dennes premisser. Dermed blir det mulig å gå i dialog og utveksle synspunkter, noe som også gjør det mulig å nå frem med enkelte råd, slik vi ser av samtaleeksempel 223 og 224. Til en viss grad bidrar dette også til å roe den andre, antakelig som følge av å bli hørt med sitt ærend og dermed respektert.

Samtidig ser vi av eksempel 224 at kontakt også kan skapes rett og slett ved å gå ut av den institusjonelle formen og over til vanlig samtaleform, slik vi ser av linjene 169 – 181 i dette eksemplet. Her er det Vaktas spontane latter og at han deretter går med på å si navnet sitt som får samtalen på gli. Dette bekrefter også hvordan institusjonelle samtalemønstre, i kraft av å være strukturerte og formaliserte, ikke bare legger føringer på samtaleforløpet, men også

setter faktiske begrensninger på hva som er mulig å si, hvordan det formuleres og hvem som kan si hva i ulike faser og sekvenser.

I samtaler der partene snakker ut fra forskjellige virkelighetsforståelser kan dermed vanlig samtale være et vel så effektivt konfliktdependende virkemiddel som institusjonens formaliserte og rutiniserte samtalemønster. Det kan henge sammen med at mens formelle strukturer nødvendigvis må være planlagt på forhånd og forberedt ut fra tidligere erfaringer, har det uformelle en styrke nettopp i sin mulighet til å reagere spontant og smidig i ukjente og dermed uforutsigbare situasjoner.

## **8.6 Oppsummering og diskusjon**

Kapitlet viser flere eksempler på det Coupland et al. kaller "miscommunication", definert som "an interesting and slippery concept" som beskriver "any sort of problem that might arise interactionally, and typically to local processes of misunderstanding" (1991: 1).

Eksemplene viser hvordan skurring, disharmoni og misforståelser i interaksjonen kan oppstå på grunn av "misalignment" eller mangel på samstemthet mellom samtalepartnerne, enten fordi de ser saken fra ulikt perspektiv eller forstår saken på forskjellig måte. Uansett hva som er årsaken til at de snakker forbi hverandre, kan dette skape frustrasjon og også utløse konflikt, ikke minst dersom den profesjonelle som den ansvarlige for samtalens gjennomføring, ikke bidrar med noen forklaring. Slik kan samtalene tjene som eksempel på hvordan uforklarte problemer kan "threaten intersubjectivity, i.e. the joint construction of meaning by the participants in and through sequential order of action and talk" (Gardner & Wagner 2004: 10).

Som vist under 8.2 kan problemkilden rett og slett være at den vanlige samfunnsborger sjelden har innsikt i politiets organisering av eget arbeid. Eksempelvis kan rutiner som er selvsagte for den som ser dem som dagligdagse og selvfølgelige, forvirre den som er ukjent med den andres profesjonelle virkelighet. Hvis slike rutiner og prosedyrer ikke blir forklart eller satt inn i noen sammenheng, kan de virke frustrerende eller uforståelige for den som ikke kjenner bakgrunnen og berettigelsen av det som blir sagt og gjort.

Kommunikative problemer kan også oppstå dersom publikum og politi har en ulik oppfatning om samtalens formål. Da kan Vaktas strategiske dominans gir seg utslag i et valg av samtalemønster som ikke stemmer med kundens egentlige ærend. Resultatet kan i beste fall bli forvirring, i verste fall at samtalen går i stå eller skjærer seg, som vist under 8. 3. 2. Andre problemer igjen kan rett og slett skyldes misforståelser, forårsaket av at ord kan ha

ulikt innhold, avhengig av kontekst og brukerens perspektiv. Et tydelig eksempel er publikums forståelse av ordet ”melding” som ikke nødvendigvis innebærer det samme som politiets ”anmeldelse”, som innebærer formelle rutiner og en skriftlig registrering av det kunden ønsker at politiet skal gripe fatt i (se 8.3.1).

Problemer kan også oppstå dersom Vakta overser at for at en kommunikativ genre kan fylle sin oppgaverettede funksjon, må dens underliggende mønster også respekteres. Når en melding om en observasjon ikke blir møtt med utredende spørsmål, slik melderens forventer vil bli gjort, kan fraværet av spørsmål i seg selv bli et signal om at henvendelsen ikke tas på alvor. Slik det fremgår av 8.4 kan dette oppleves som sterkt ansiktstruende, som kritikk av ens dømmekraft. Samtidig kan fraværet av utredningsspørsmål føre til at den profesjonelle tar sin beslutning på mangelfullt grunnlag, uten å innhente utfyllende og avklarende informasjon.

Mangel på samstemthet mellom publikum og profesjonell og påfølgende friksjon og konflikt kan imidlertid også skyldes at politiets samtalepartner enkelte ganger kan ha en annen logikk enn den profesjonelle og derfor ikke følger institusjonens ”spilleregler”, kanskje fordi en er i affekt eller i forskjellige former for mental ubalanse. I så fall kan Vaktas forsøk på å holde samtalen innenfor en genres gitte form slå feil, som vist under 8.5. I slike tilfelle synes løsningen heller å ligge i aksept av den andres virkelighetsforståelse, lydhørhet overfor det som blir sagt og respekt for den andres fremstilling av sitt problem.

I flere av samtalenes over kan utløst misstemning eller i konflikt føres tilbake til en fellesnevner, nemlig at bruken av genre til å strukturere en samtale kan ha en utilsiktet virkning ved at det hindrer fleksibilitet og binder opp det videre samtaleforløpet, slik det er diskutert under 8.3. Det følgende peker på et alternativ:

”It is worthwhile noting here that ordinary conversation and its turn-taking system remains the “default” option when, for whatever reason, participants move away from an alternative turn-taking system” (Zimmerman & Boden 1991: 14).

Flere av eksemplene viser også at der partene snakker ut fra forskjellige virkelighetsforståelser eller fra ulikt perspektiv, kan en overgang til en vanlig uformell samtaleform være et vel så effektivt problemløsende virkemiddel som bruken av en på forhånd opptrukket samtalegenre. Når noe uventet skjer eller det forventede ikke inntreffer, kan en på forhånd gitt struktur bli et hinder for å fange opp det en ikke har planlagt for. Dermed risikerer en å overstyre den andre partens forsøk på å komme til orde med sitt egentlige budskap, slik flere av samtalenes over eksemplifiserer (se 8.3 og 8.5). Imidlertid er et fellestrekk i samtaler der noe skurrer i interaksjonen eller der kunden gir uttrykk for usikkerhet eller forvirring, et påfallende fravær av forklaringer fra politiets side.

Enkelte synes å ta for gitt at egen profesjonell virkelighet og dens organisering er like kjent for publikum som for dem selv. Som vist av eksemplene i 8.3.1 kan dermed noe så enkelt som å ”melde” et lovbrudd skape forvirring, fordi partene har en ulik oppfatning om hva ordet innebærer. Hvis reparasjon i så fall uteblir, og en forklaring ikke gis, kan resultatet bli økende misstemning og frustrasjon, noe Hutchby & Wooffitt (2001) illustrerer med et eksempel fra et radioprogram (med referanse i teksten til Schegloff 1992):

”in which the host and the caller fail to identify and deal with a misunderstanding about what each is referring to. Without realizing, they both continue to talk about different events. The resulting confusion soon leads to disagreement, which then escalates to hostility, and Schegloff observes that by the end of the call, both parties are practically shouting at each other” (2001: 66).

Her minner jeg også om Linell & Gustavssons definisjon av en kommunikasjonsprosess som ”att vara delaktig i ett socialt möte”, der partene inngår i en ”väv av sociala förväntningar, rättigheter och skyldigheter” (1987: 27), diskutert mer utførlig under 7.5. Manglende reparasjon i form av forklaringer kan dermed også beskrives som at den profesjonelle ”undandrar sig sitt ansvar” (Ibid.: 28) i sitt kommunikative møte med den andre.

## 9. SAMMENDRAG OG KONKLUSJON

### 9.1 *Sammendrag av resultatene*

Allerede i åpningssekvensen (kapittel 4) vises to tydelige trekk som også er karakteristisk for det videre samtaleforløpet. Det ene er politiets dagligdagse og uformelle språkbruk. Det andre er åpningens oppgaverettede form og en underliggende struktur med en klar funksjon: Å åpne for første samtaleemne, kundens grunn til å ta kontakt.

Det følgende kapittel 5 fokuserer på politiets valg av språklige strategier. Et gjennomgående trekk er den generelle bruken av uformelt dagligspråk, noe som fremstår som et bevisst virkemiddel til å skape nærhet og kontakt. Gjennom en språkbruk som også gir plass for humor, småprat og uttrykk for empati, etableres toveis relasjoner som signaliserer tilgjengelighet og inviterer til kontakt og dialog. Slik motvirkes den institusjonelle samtalsens iboende asymmetri, særlig ubalansen mellom det profesjonelle og det personlige, mellom det som for den ene part er dagligdags rutine, og for den andre part spesielt og unikt.

Et annet karakteristisk trekk er den gjennomgående bruken av positive og negative høflighetsstrategier. Et eksempel er den konsekvente bruken av positiv høflighet ved avslag, selv i de mest rutinepregede situasjoner, som ved forespørsler om hittegods. En like konsekvent bruk av negativ høflighet finner vi ved påbud og henstillinger, som når det kreves personlig oppmøte for å inngi anmeldelse. Anvendte høflighetsstrategier etablerer en solidaritetsdimensjon som skaper nærhet og signaliserer respekt og likeverd, noe som både bidrar til å nedtone det asymmetriske maktforholdet mellom politi og publikum, og til å forebygge eller dempe negative reaksjoner som følge av avvisninger eller avslag.

Det uformelle og hverdagslige språket plasserer disse samtaler nærmere vanlige, dagligdagse samtaler enn hva en kunne vente i en institusjonell sammenheng, selv i en servicetelefon rettet mot vanlig publikum. En mer formalisert språkbruk som understreker politiets autoritet og skaper avstand, blir dermed snarere en avvikende form. En tydelig distanserende faktor er imidlertid politifaglige uttrykk som ikke blir forklart, noe som både kan forvirre og hindre forståelse (se 5.3). På samme måte kan feilplassert latter også ha en distanserende effekt (se 5.5).

Kapittel 6 beskriver politiets publikumssamtaler som en kommunikativ genre. Her undersøkes det i hvilken grad genremessige hensyn blir bestemmende for samtalsens

oppbygning og form. Videre undersøkes det hvorvidt genrens gitte struktur og iboende dominansmønstre kan bli et hinder for at kunden når frem med sin sak eller sitt problem. En første forutsetning for å bli hørt er at kunden gis tilstrekkelig rom til å fremlegge sin sak. Dette skjer hovedsakelig i innledningsfasen, hvor talerommet forbeholdes innringeren, vanligvis uten inngripen fra den profesjonelle. Analysen viser at overfor kunder som gir en sammenhengende redegjørelse for sitt ærend, som har en klar forståelse av hva henvendelsen gjelder, og som er i stand til å anvende politirelevante argumenter, fungerer dette som forventet. I motsatt fall, dersom kunden har vanskeligheter med å sette ord på sitt problem, vil politibetjenten noen ganger måtte gripe inn med oppklarende spørsmål eller med en anmodning om presisering eller tilleggsinformasjon. Like ofte ser vi imidlertid at Vakta forblir passiv, selv der kunden gir tydelige uttrykk for problemer med å redegjøre for sin sak.

I slike tilfelle risikerer fraværet av aktiv deltakelse og engasjement fra politiets side å føre til at samtaleemnet blir ufullstendig eller feilaktig presentert, noe som igjen kan resultere i misforståelser eller feiltolkninger. Samtidig er det mulig at profesjonell passivitet overfor kunder som har problemer med å uttrykke seg også kan oppfattes som mangel på interesse, noe som igjen kan virke hemmende på den andres evne til å ordlegge seg.

I følge genrens opptrukne samtalemønstre vil den profesjonelle ta samtalen over i undersøkelsesfasen etter avsluttet innledningssekvens. Dersom saken gjelder en forespørsel gis denne fasen fortsatt rom for kunden til å utdype sin sak, mens politiet bidrar med svar eller utfyllende utredningsspørsmål. Samtidig gir politiets adgang til å stille innskutte spørsmål en mulighet til å gripe inn i samtalens gang. I de fleste tilfelle vil slike spørsmål en avklarende virkning, men de kan også forvirre eller avspore, særlig hvis spørsmålene ikke begrunnes eller settes inn i en sammenheng, noe som sjelden blir gjort. Innskutte sekvenser kan også dreie fokus over til noe annet, og vekk fra det kundens henvendelse opprinnelig gjaldt. Et eksempel er en samtale der kunden ber om politiets hjelp overfor trakassering fra en bekjent. Et innskutt spørsmål fra Vakta om saken er anmeldt, noe kunden ikke ønsker å gjøre, gjør at samtalen slutter der. Kunden får dermed verken hjelp eller råd om det som er hennes egentlige problem, nemlig hvordan hun skal forholde seg i en personlig vanskelig situasjon.

Dersom oppringningen skyldes et ønske om å gi informasjon eller en melding om inntrufne hendelser, vil utredningsfasen endre form og følge et ekspertstyrt samtalemønster. Her vil den profesjonelle vanligvis utøve en høy grad av dominans gjennom styrende initiativer som spørsmål, forslag og råd, mens kunden bidrar med respons. Gjennom utvidete responser vil imidlertid kunden også kunne ta selvstendige initiativ og i noen grad også utøve

interaksjonell og semantisk dominans. Det vanlige mønsteret i denne fasen er likevel at kunden forblir passiv, og begrenser seg til å gi respons på den profesjonelles initiativ. Dersom kunden så langt i samtalen ikke opplever å få forventet respons eller å bli hørt med sitt problem, burde dette la seg registrere i den påfølgende beslutningsfasen. Her viser eksemplene at så lenge kunden får positiv respons på sin henvendelse, i form av svar på sin forespørsel eller utvist interesse for sin observasjon, er regelen at selv sterk dominans fra politiets side vil bli akseptert, uten motforestillinger.

Kort oppsummert viser analysen at med unntak av innledningsfasen, der kunden stort sett dominerer talerommet uten inngripen fra den profesjonelle, vil den øvrige interaksjonen til vanlig bli styrt av den profesjonelle gjennom interaksjonell og semantisk dominans, og ved strategisk viktige initiativer, som å påbegynne og avslutte aktiviteter og fatte beslutninger. Kundens mulighet til selv å ta initiativ vil dermed avhenge av dennes evne til å gjøre rede for sin sak, særlig i samtalens innledende fase, og av de muligheter den profesjonelle gir for et mer symmetrisk samtalemønster som kan åpne for dialog.

Kapittel 7 studerer karakteristiske trekk i samtaleforløpet som følge av avslag. Til forskjell fra det vanlige samtalemønsteret i institusjonelle samtaler som typisk er asymmetrisk og samtidig samarbeidende, vil et avslag kunne forventes å gi en mindre samarbeidende respons. Videre vil et avslag i de fleste tilfelle være en ansiktstruende handling, noe som kan utgjøre en potensiell trussel mot den sosiale relasjonen mellom partene.

Som forventet gis derfor vanligvis avslag i en ikke-foretrukket form, med gjennomgående bruk av positiv høflighet, noe som forebygger eller demper mottakerens forutsigbare negative reaksjon (se 7.2 og 7.3). Et avvikende eksempel (se 7.4.4) viser hvordan det nettopp er mangelen på høflighetsmekanismer som virker konfliktskjerpende, mer enn selve det faktum at et avslag blir gitt. Det bekrefter at mens utvist positiv høflighet har en konfliktforebyggende funksjon, ved å fremheve solidaritetsdimensjonen mellom partene (som vist under 5.4), vil et tilsvarende fravær av høflighetsmekanismer utgjøre en trussel overfor den andres positive ansikt, noe som skjerper samtaleklimaet og kan utløse konflikt.

Som vist under 7.4.1, vil uttrykt misnøye og uenighet fra kundens side kunne motvirkes av ulike konfliktdempende strategier. Et eksempel viser at der den profesjonelle uttrykker forståelse og respekt for den andres situasjon, etableres en dimensjon av solidaritet. Imidlertid kan samtaleklimaet noen ganger også tilspisse seg og gå over i konfrontasjon. En utløsende faktor synes å være kundens fortsatte argumentasjon for sin sak, ofte også med uttrykk for sterk affekt, på tross av politiets gjentatte avslag, som vist under 7.4.2 og 7.4.3.



En grunn til manglende aksept fra kundens side kan skyldes at politiets beslutninger ofte baseres på skjønnsmessige vurderinger. I så fall kan kundens innvendinger oppfattes som at det stilles spørsmål ved avgjørelsens berettigelse. Dette kan tolkes som en kritikk av politibetjentens dømmekraft, noe som igjen er en ansiktstruende handling og kan oppfattes som en provokasjon. I slike tilfelle, dersom kunden fortsatt insisterer på berettigelsen av sin anmodning, kan konfliktnivået opptrappes ytterligere og ende som åpen konfrontasjon.

Imidlertid forekommer det også eksempler på avslag som gis i direkte, og dermed ansiktstruende form. Dette gjelder særlig ved spørsmål eller anmodninger som berører institusjonelle begrensninger, som politiets taushetsplikt og hensynet til personvernet. En mulig forklaring på at denne typen henvendelser relativt ofte avvises i direkte form kan være at politiet oppfatter dem som truende, som at kunden trår over en grense, og at de derfor tolkes som normbrudd. Ettersom grunnen til slike avvisinger i direkte form ofte heller ikke blir forklart, kan dette skjerpe konfliktnivået ytterligere, som vist under 7.4.5.

Skjønnsmessige vurderinger fra politiets side kan også føre til at samme type sak får ulik behandling, også når det gjelder saker som ikke nødvendigvis hører innunder politiets egentlige ansvarsområde. Eksempler viser et eksempel på at mens en forespørsel om assistanse får positiv respons, blir en tilsvarende anmodning avslått (se 7.4.6). Muligheten til å utvise skjønn i enkeltsaker kan altså føre til forskjellsbehandling. Det kan igjen tyde på at hvorvidt enkelte anmodninger blir innvilget eller ikke, kan avhenge like mye av den enkelte politibetjents villighet til å hjelpe, som av forespørselens egentlige politirelevans. Dersom ærendet i tillegg avvises i direkte form, uten dempende høflighetsmekanismer, kan avvisingen skape misstemning og frustrasjon.

Samtidig antyder andre eksempler at hvorvidt en kunde blir hørt med sitt ærend og får hjelp med sitt problem også kan avhenge av politiets forventninger til hva som utgjør et "normalt" og akseptabelt adferdsmønster, uttrykt gjennom kundens ordvalg, tone og stil. En avvising synes altså å kunne skyldes politiets egne normer for hvilke type borgere som synes berettiget til respekt og dermed oppmerksomhet om sin sak, og hvem som ikke gjør det (se 7.4.7).

I kapittel 8 vises ulike eksempler på miskommunikasjon mellom politi og publikum, karakterisert ved at samtalen skurrer eller går i stå. En grunn kan kundens manglende innsikt i institusjonelle prosedyrer og rutiner. Dersom disse ikke blir forklart eller satt inn i en større sammenheng, kan det skape uklarhet og virke distanserende, som vist under 8.2. Misstemning kan også skyldes partenes ulike perspektiv på hvordan samtalen eller deler av den skal forstås. Det kan gi seg utslag i uenighet om genre, som der kundens hensikt er å gi en melding, mens

den profesjonelle behandler henvendelsen som en forespørsel (se 8.3.1). På samme måte kan problemer oppstå som følge av at et ord som ”melding” kan ha ulik betydning, avhengig av om det brukes i en profesjonell eller dagligdags sammenheng, og dette ikke blir forklart (se 8.3.1).

Mangel på samstemthet og påfølgende frustrasjon kan også skyldes at partene snakker på forskjellige plan, med ulike forventninger til hverandres roller. Et eksempel viser hvordan kunden forholder seg til sin samtalepartner med forventninger om emosjonell respons, en forventning som tilhører det private plan, mens den andre forblir i sin profesjonelle rolle og begrenser seg til å gi saklige råd. Det fører til at partene snakker forbi hverandre til samtals slutt, mens kundens reaksjon viser at hun føler seg avvist (se 8.3.2).

Videre kan problemer oppstå som følge av ulike oppfatninger av en henvendelses politirelevans. Når forventede utredningsspørsmål fra politiet uteblir, signaliserer dette at kundens ærend ikke tas på alvor, noe som utgjør en ansiktstruende handling, særlig fordi avvisningen heller ikke dempes med positiv høflighet (se 8.4).

Nok en grunn til disharmoni kan skyldes at kunden følger en annerledes logikk enn den profesjonelle, kanskje som følge av en tilstand av sterk affekt, kanskje som følge av mental ubalanse. Eksempler viser at i slike situasjoner kan politiets forsøk på å opprettholde genrens gitte mønster føre til at partene snakker forbi hverandre og ender i uttrykt frustrasjon. På den annen side viser andre eksempler hvordan lydhørhet fra politiets side og respekt for den andres virkelighetsforståelse kan virke konfliktdepende og åpne for dialog, som vist under 8.5.

## **9.2 Noen generelle konklusjoner**

Som følge av gjennomgangen ovenfor, kan enkelte konklusjoner trekkes. Den første er at politiets publikumssamtaler er en virksomhetstype som har klare institusjonelle trekk, men som også tillater ganske store innslag av uformelt dagligspråk, såkalt ”integret hybriditet” (Linell 2007). Analysen viser også at språklige strategier kan være like viktige for samtals resultat som det rent innholdsmessige. En gjennomgående høflig og respektfull utforming av budskapet bidrar både til å bygge relasjoner og opprettholde et godt forhold til publikum, og forhindre misstemning og konflikt. Dette viser seg ikke minst ved avslag, der en bevisst anvendelse av høflighetsstrategier kan få avgjørende betydning for hvordan svaret oppfattes, og om avvisningen blir akseptert, eller i motsatt fall fører til frustrasjon, argumentasjon og konflikt. Den språklige utformingen av budskapet viser seg også i politiets konsekvente bruk

av uformelt dagligspråk som et middel til å skape nærhet og kontakt, og til å dempe det asymmetriske forholdet mellom partene. Samtidig viser enkelte eksempler at den uformelle tonen risikerer å ha en utilsiktet negativ effekt, ved at den tilsynelatende jevnbyrdigheten som uttrykkes gjennom språket kan gi seg utslag i at kunden uttrykker en eventuell uenighet i direkte ordelag, som til en likemann, noe som kan utfordre den andres autoritet.

Når det gjelder studiet av politisamtalen som kommunikativ genre, viser deltakerne vanligvis en orientering mot genrens underliggende normer og oppgaverrettede funksjon. Samtidig vil samtalsens underliggende struktur også kunne få innvirkning på samtalsens innhold og forløp. I enkelte tilfelle kan dette bli et hinder for at kunden blir hørt med sitt egentlige ærend, noe som igjen kan bli en kilde til konflikt. Dette viser seg særlig i analysen av innledningsfasen, der interaksjonsmønsteret overlater alt initiativ til kunden. For den som har problemer med å redegjøre for grunnen til sin henvendelse, kan dette føre til at saken ikke blir tilstrekkelig belyst. Samtidig risikerer politiets manglende aktivitet i innledningsfasen å oppfattes som likegyldighet, noe som igjen kan virke hemmende på den andre i forsøket på å presentere sitt problem eller sin sak. På tilsvarende måte kan genrens underliggende mønster bli et hinder for god kommunikasjon i møtet med kunder hvis adferd og rasjonalitet skiller seg fra det normale, og der en fleksibel samtaleform kan være selve betingelsen for å oppnå kontakt.

Nok en konklusjon er at misstemning og konflikt ikke bare kan utløses av hva som faktisk sies i den enkelte situasjon, men like mye av hva som *ikke* sies. Et fravær av forventet respons er en maktstrategi som kan bli en kilde til problemer, enten det tar form av manglende svar på spørsmål, ved at en innledning til reparasjon ikke får forventet respons, ved at et signal om turskifte ikke følges opp, eller ved at forklaringer ikke gis. Fraværet av forklaringer er et nesten påfallende trekk i flere av samtaltene der noe skurrer eller der interaksjonen blir konfliktfylt, enten det skyldes åpenbare misforståelser eller som følge av at avslag blir gitt i direkte, og dermed ansiktstruende form.

At utformingen av et budskap kan være viktigere enn hva som faktisk blir sagt og gjort, understrekes i følgende utsnitt fra et britisk politimagasin, der det gis et referat fra en tale av professor Lawrence Sherman ved en politikonferanse om ungdomskriminalitet:

”Prof Sherman said officers should treat young suspects with courtesy and take time to explain their actions during stops and searches and arrests. He said: ‘Anger seems to be dissipated when there is a face-to-face relationship. It is not about the arrest, it is not what you do, it is the way you do it’” (Dean 2003: 10).

Det samme understrekes av Tor-Geir Myhrer, professor i politirett ved Politihøgskolen, som hevder at ”tillit ikke alene henger sammen med hvordan tingene er, men hvordan de oppfattes” (2007: 44).

Når enkelte publikumshenvendelser likevel blir behandlet på en måte som kan skape frustrasjon og påfølgende konflikt, er en mulig forklaring at enkelte politifolk kan ha uklare eller divergerende oppfatninger om hvordan politirollen skal forstås. Mens mange politibetjenter ser sin rolle som rådgiverens, lytterens og problemløserens, synes andre å oppfatte seg som samfunnets kontrollør og den som skal sette grenser for andres adferd. Der mange gir rom for problemløsning på det personlige plan, begrenser andre sine publikumsrettede oppgaver til det saklige og profesjonelle. Der et flertall av politifolk har en samarbeidende strategi, definerer andre sin rolle overfor publikum som styrende.

I Stortingsmelding 42 (2004 – 2005), om ”Politiets rolle og oppgaver”, understrekes likevel betydningen av en klart definert politirolle ”for publikums tillit til og forståelse for etatens arbeid og oppgaveløsning” (Innledning og sammendrag: 5). Deretter oppsummeres politirollen i klare ord: ”Politiet skal virke i samspill med publikum” (Grunnprinsipper: 9).

En første forutsetning for at samarbeid skal være mulig er imidlertid at publikum blir møtt med respekt og positiv oppmerksomhet, særlig dersom den andres virkelighetsforståelse er forskjellig fra politiets. Desto viktigere er det at den profesjonelle viser vilje til å se en sak fra den andres perspektiv og lytte til det som blir sagt. God kommunikasjon skapes først og fremst av utvist høflighet, sammen med respekt for den andres synspunkter og uttrykt forståelse for dennes situasjon. Her kan forklaringer være et viktig hjelpemiddel, både til å forhindre misforståelser, til å avklare feiloppfatninger og til å dempe virkningen av en ofte uunngåelig avvisning.

Samtidig er et annet viktig spørsmål hvordan politiet definerer selve publikumsbegrepet. Som analysen viser, forholder politiet seg generelt til det innringende publikum på en hjelpsom, hensynsfull og respektfull måte, ikke minst i de mange rutinepregede henvendelsene som utgjør det store flertallet av samtalematerialet. Samtidig ser vi også en motstridende tendens, nemlig at der henvendelsene gjelder saker som støter mot institusjonelle begrensninger (taushetsplikt, personvern) eller som vurderes som ”ikke politisak”, synes høflighetsnormen å gjelde i mindre grad. Imidlertid kan et avslag i seg selv virke provoserende på den som opplever sitt ærend som viktig, og i særlig grad hvis avslaget gis i en direkte og dermed ansiktstruende form. Videre forekommer det også avvisninger som vanskelig lar seg forklare på annen måte enn at enkelte samfunnsborgere – eller kategorier av samfunnsborgere – blir møtt med mindre hensynsfullhet eller respekt enn andre. Avvisningen

kan i begge tilfelle få utilsiktede negative konsekvenser for det generelle forholdet mellom publikum og politi.

Nok en kilde til konflikt kan skyldes ulike oppfatninger av hva som egentlig utgjør en sak for politiet. Hva som er ”riktig” og relevant politiarbeid kan enkelte ganger synes å avhenge av hvilket perspektiv politiet har på sitt eget arbeid, og hva politiet selv – eller kanskje heller den enkelte politibetjent – ser som sine egentlige oppgaver.

”Et interessant funn når det gjelder yrkeskultur er at her settes ’ordentlig’ politiarbeid, som handler om å få fanger, opp mot ’riktig’ politiarbeid, som er enten å avverge eller forebygge kriminelle handlinger” (Gundhus 2006: 245).

Spørsmålet blir da hva som utgjør en ”sak for politiet” i en publikumsrettet servicetelefon, og om det er politiets overordnede strategier, den enkelte politibetjent eller publikum selv som skal definere hva som er viktig nok til å berettige til politiets oppmerksomhet og hjelp.

I denne sammenhengen presiserer Stortingsmelding 42 (2004 – 2005) om ”Politiets rolle og oppgaver” som en overordnet målsetting at ”den enkelte borgers og samfunnets trygghetsbehov skal (derfor) være førende for politiets oppgaver, oppgaveløsning, organisering og prioritet” (Ibid.: 56). Dette konkretiseres blant annet i følgende formulering, der borgernes trygghet defineres som

” – Subjektiv (opplevd) trygghet. En viktig oppgave for politiet er å bidra til redusert frykt for kriminalitet og annen virksomhet som truer den alminnelige fred og orden. Frykt reduserer på samme måte som utsatthet for kriminalitet og andre krenkelser, velferden og livskvaliteten for den enkelte. Politiet kan først og fremst bidra til å øke borgernes opplevelse av trygghet gjennom redusert kriminalitet, økt tilgjengelighet og målrettet informasjon. Dette forutsetter et lokalt politi og en målrettet døgnkontinuerlig beredskapstjeneste som gir publikum rask respons ved behov for hjelp” (Ibid.: 57).

Begrepene over gir ikke noen entydig definisjon av hvordan ”trusler mot den alminnelige fred og orden” skal forstås, hva det betyr å utsettes for ”kriminalitet og andre krenkelser”, eller hva som presist utgjør trusler mot ”velferden og livskvaliteten for den enkelte”. Likevel fremgår det klart at det er *borgernes* egen opplevelse av trygghet som skal være utslagsgivende for at politiet skal gi ”rask respons ved behov for hjelp”.

En mulig forklaring på at enkelte henvendelser ikke tas på alvor, på tross av kundens uttrykte behov for hjelp, kan være at politiets egne holdninger til hva som utgjør ”viktig” og ”riktig” politiarbeid påvirkes av politiets generelle prioriteringer, kanskje også av medias fremstilling, der den sjeldne og uvanlige kriminaliteten som mord, ran, vold og gjengkriminalitet får mest oppmerksomhet, mens såkalt ”hverdagskriminalitet” – innbrudd,

tyverier, trusler og hærverk – kan synes å bli tilsvarende nedprioritert. Samtidig er det denne typen lovbrudd som utgjør de store problemene for det vanlige publikum. For enkelte politifolk kan dette medføre at ”kriminalitetsbekjempelse” betraktes som å gjelde de store og sjeldne sakene, mens vanlige lovbrudd som plager folk flest blir nedvurdert, og noen ganger også avvist på en måte som kan skape konflikt.

Hvis det eksisterer egne standarder internt i politiet for hva som er ”viktig” kriminalitet og hva som er mindre viktig, kan det også finnes egne normer for hva som utgjør akseptabel og uakseptabel publikumsadferd. Det kan bidra til å forklare hvorfor enkelte avvísninger blir gitt på en direkte og dermed ansiktstruende måte, også i sammenhenger der kundens henvendelse gjelder saker som kanskje nettopp burde kvalifisere til høviske og hensynsfulle svar fra politiet, fordi de kan ha stor personlig viktighet for kunden. Det gjelder særlig ved spørsmål eller påstander fra kunden som støter mot politiets og rettssystemets institusjonelle begrensninger, som hensynet til personvernet og politiets taushetsplikt. I flere slike tilfelle synes kunden å oppfattes snarere som en motstander enn som en samarbeidspartner, slik det fremgår av svarenes utforming (som diskutert under 7.4.5 og 7.5).

En mulig forklaring på en slik holdning hos enkelte politifolk kan ligge i den stadige fokuseringen av politiarbeid som ”kriminalitetsbekjempelse”. Ved at ordet legger vekt på reaktivt arbeid, settes dermed avviket – kriminaliteten og eksisterende og potensielle lovbrøyttere – i fokus. I Politihøgskolens rekrutteringsbrosjyre fra 2007 aksentueres nettopp dette aspektet, ved et avsnitt om betydningen av kommunikasjon som har som overskrift: ”Du vil oppleve at det viktigste våpenet er ord”, på bakgrunn av et bilde av en arrestant som påsettes håndjern.

Den generelle fokuseringen på politiarbeid som noe som primært er rettet mot de kriminelle, ikke mot normalbefolkningens behov, kan dermed skape et fordreid bilde av virkeligheten, både ved at varierende typer normalitet kan fremstå som avvik, og ved at publikum risikerer å oppfattes mer som potensielle lovbrøyttere enn som politiets naturlige samarbeidspartnere. Hvis imidlertid lovbrudd og lovbrøyttere får større oppmerksomhet enn normalsamfunnet, slik at den enkelte borgers dagligdagse plager og bekymringer skyves i bakgrunnen, kan en utilsiktet konsekvens bli at når publikum søker hjelp, kan de oppleve å bli avvist på et grunnlag som de selv ikke aksepterer. Misnøye med politiets arbeid kan igjen utvikle seg til mistillit, noe som allerede er diskutert under 7.6.

### 9.3 Sammenliknbar samtaleforskning

Fordi en tilsvarende studie av politiets språk overfor publikum ikke tidligere synes å ha vært gjort, som nevnt under 2.6, har det vært vanskelig å finne direkte sammenliknbare forskningsresultater. Imidlertid er det flere aspekter ved tilstøtende forskning som både underbygger og kaster lys over deler av mitt eget arbeid. Dette gjelder først og fremst samtaleanalytiske undersøkelser av politiets språk i avhør og i oppringninger til nødtelefoner, samt tilsvarende undersøkelser av samtaler mellom lege og pasient, hvor sammenlikningspunktene er flere.

Min egen antakelse om at politiets gjennomgående bruk av dagligspråk i politiets publikumssamtaler ikke er tilfeldig, men tvert i mot en valgt strategi, er i tråd med observasjonene til Gunnerød (2005). Hun beskriver bruken av uformelt språk som ledd i en bevisst strategi, fordi ”politiet er avhengig av et godt forhold til publikum for å få gjort jobben sin” (2005: 95).

”Avhør preges av asymmetriske maktforhold, og for å motvirke dette bør politibetjentene være uformelle i språket, komme med personlige kommentarer, bruke mye tilbakekoblingsmarkører, variere intonasjonen og ikke være for direkte” (Ibid.).

Videre beskrives avhøret som en balansegang mellom to oppgaver:

”Politiavhøret balanserer mellom å skulle være en til tider ganske teknisk saksutredning, og å være en arena for å bygge relasjoner og et trygt samtaleklima. Et åpent og tillitsfullt samtaleklima er også nødvendig for å få frem den informasjonen en vil ha frem i et avhør” (Ibid.).

Samtidig har jeg påpekt nok et fellestrekk mellom avhør og publikumshenvendelsene til politivakten, nemlig hvordan den innledende delen av samtalen som en fast regel forbeholdes lekpersonen, som får snakke uten inngripen fra den profesjonelle inntil saken er ferdig presentert. Som beskrevet under 6.4.6 fokuserer avhørsteknikk nettopp på betydningen av å lytte og la folk få snakke ut, spesielt i første del av samtalen, begrunnet med at avbrytelser kan avspore fortellingen som er i gang. Når samme teknikk anvendes i innledningsfasen av publikumssamtalene, er det grunn til å tro at dette kan skyldes påvirkning fra Politihøgskolens opplæring i avhørsteknikk, som inngår som en fast del av undervisningen.

Imidlertid, som påpekt under 6.4.7, har avhør et annet formål enn politiets samtaler med vanlig publikum. Mens avhørets siktemål er å innhente mest og best mulig informasjon fra vitner og mistenkte, skal politivakten være et tilbud om råd og hjelp til det generelle publikum. Her vil innhenting av informasjon være et middel, ikke et mål. En utilsiktet konsekvens av en sammenblanding av de to genrene kan dermed bli at den som ringer politiet

ikke får hjelp til å avklare sitt ærend, og i stedet risikere å bli misforstått eller feiltolket, nettopp på grunn av politiets manglende hjelp og deltakelse i den viktige innledende delen av samtalen.

At manglende deltakelse fra den profesjonelles side i den innledende fasen av samtalen kan virke mot sin hensikt, og faktisk kan virke hemmende på lekpersonens evne til å uttrykke seg klart, underbygges av Laursens (2003) samtleanalytiske undersøkelse av lege-pasientsamtaler. Her påvises det hvordan mangel på aktiv deltakelse og uttrykt interesse fra legen for hva pasienten sier, både kan virke passiviserende og oppfattes som manglende interesse for hva som blir sagt. Det kan igjen føre til nøling, usikkerhet og tendens til omformulering og gjentakelser, og også til at beskrivelsen stopper opp (se 6.4.7).

På samme måte finner Fogtmann (2007) en mulig sammenheng mellom politiets aktive deltakelse i samtalen og samtalepartnerens evne til å uttrykke seg klart (se 7.4.6). Utgangspunktet for hennes undersøkelse er 24 ”naturalisationssamtaler” mellom politi og innvandrere. Målet for disse samtalerne er å vurdere om søkeren oppfyller bestemte språkkrav, definert som at søkeren kan ”deltage ubesværet i en almindelig samtale på dansk” (Ibid.: 5). Her finner hun ingen sammenheng mellom søkerens ”grammatiske performanceniveau og politiets vurdering”, men derimot en sammenheng mellom politiets måte å interagere med samtalepartneren på – altså i hvilken grad politiet bidrar med hjelp overfor den andres forståelsesproblemer – og hvorvidt samtalen vurderes som ubesværet eller besværet (Ibid.). På samme måte som i Laursens undersøkelse synes altså kundens evne til å redegjøre for en sak å kunne henge sammen med graden av engasjement fra samtalepartnerens side, ved at dennes tilbakemeldinger og bidrag får samtalen til å flyte lettere.

Jeg har også vist eksempler på ulik behandling av samme type samtale (se 7.4.6), og konkluderer med at hvorvidt en henvendelse vurderes som politirelevant eller ikke, og dermed om kunden får den hjelp som han eller hun ber om, ikke bare avhenger av Vaktas skjønsmessige vurdering av situasjonen, men også av den enkelte politibetjents vilje til å hjelpe. Dette passer inn med et annet av Fogtmanns funn, nemlig at det synes å være en sammenheng mellom ”den emotionelle relation mellom ansøker og politi” (Ibid.), definert som ”rapport” (graden av samstemthet eller gjensidig sympati) og graden av engasjement og deltakelse i samtalen fra politiets side. Den subjektive oppfatning som den enkelte politibetjent danner seg av en kunde, synes altså å kunne få følger for den språklige interaksjonen mellom de to, og dermed også i hvilken grad kunden klarer å gjøre rede for sitt ærend (diskutert under 7.4.6).



At politiet kan mistolke lekpersonens utsagn, bekrefte av Jönssons (1988) studie av politiavhør. Sammenlikningen mellom avhøret og den påfølgende protokollskrivningen viser at den mistenktes utsagn ofte gjengis av politiet med ”betydande förskjutningar i perspektiv, precision, logikk och värderingar” (1988: 100).

”När polisen genom bruket av citat och sägesverb tycks vilja ge plats åt den misstänktes röst i protokollet, sker detta ofte på ett flertydig eller rent av missvisande sätt. I några fall skulle sådana oklarheter kunna få konsekvenser för hur bilden av den misstänkta framtonar i protokollet” (Ibid.: 98).

Min generelle antakelse om at politiets manglende deltakelse og hjelp i innledningsfasen kan resultere i at kundens egentlige budskap ikke blir hørt, er også i overensstemmelse med Drews (1991) studie av amerikanske ”small claims courts”. Her fremlegger klagerne sine krav uten juridisk støtte, mens de som lekfolk ofte er uvitende om hvilke krav lovens stiller til hva som er relevant argumentasjon.

”Hence their story narratives, although perhaps suited to the standards of ordinary conversation, fail to address appropriate legal criteria of blame, responsibility and agency” (1991: 23).

Konsekvensen kan bli at de ikke får gehør for sitt erstatningskrav. På samme måte kan den som ringer politiet og beskriver sin sak fra sitt lekperspektiv, i dagligdagse ordelag og uten bruk av politifaglige uttrykk, risikere å ikke nå frem med sitt ærend eller å ikke bli tatt på alvor, særlig hvis den andre heller ikke bidrar med hjelp og oppklarings spørsmål under fremstillingen.

Ved sammenlikning med undersøkelser av oppringninger til nødtelefoner finner vi flere fellestrekk mellom de to samtaletypene. Et gjenkjennelig trekk fra åpningssekvensen i oppringninger til nødtelefoner er hvordan kunden kan gå rett fra politiets åpningshilsen til ”the (legitimate) reason for the call” (Whalen & Zimmerman 1987: 177). Det kan tyde på at fra publikums synspunkt spiller det mindre rolle om en ringer en nødtelefon eller politiets vanlige telefonnummer. Når en ringer politiet fordi en opplever å trenge hjelp, kan telefonnummeret være mindre viktig. Det viktige er å få kontakt med politiet som institusjon.

Samtidig finner vi også andre sammenliknbare trekk, som når Zimmerman (1984) påpeker at den som ringer en institusjon, ikke alltid kjenner organisasjonens krav til hva som er relevant informasjon. Innringeren kan være uvitende både om hva slags informasjon som er forventet, hvordan informasjonen skal presenteres og hvor i samtalen opplysningene skal gis, slik jeg også har argumentert kan gjelde publikumssamtalene til politivakten (se 6.4.7). I Zimmermans beskrivelse blir slike publikumshenvendelser et samarbeidsprosjekt mellom

innringer og svarer, hvor innskutte spørsmål fra mottakeren kan vise seg nødvendig for å avklare henvendelsens formål og graden av politirelevans.

”Thus, a complaint or request routinely involves some processing, that is, some course in which its features – many of which has to be made evident – are fit to the requirements of organizational response” (1984: 220).

Om konteksten – en oppringning til politiet – oppleves likt, kan nemlig saken fortone seg forskjellig, avhengig av hvilket perspektiv den sees i og av hvilke faktorer partene oppfatter som relevante.”The issue is not whether context is considered, but how, from what perspective, and with respect to which features” (1984: 223). Det samme fremgår også av Jönssons (1988) studie av avhør, hvor hun beskriver hvordan politibetjenten i sin skrevne protokoll ”sovlar, sållar och tolkar alt utifrån sitt eget polisperspektiv” (1988: 100).

Forskjellen i perspektiv kan igjen få konsekvenser for det videre samtaleforløpet, og om kunden opplever å bli hørt med sin sak. Dette understreker nødvendigheten av aktivt engasjement fra politiets side for å sikre at kunden når frem med sitt budskap, og for å unngå at det oppstår misforståelser.

Videre beskriver Meehan (1989) som et ”fundamental problem” hvordan politibetjenten som mottar en oppringning må vurdere dens politirelevans kun på basis av innringerens beskrivelse av den. Dette bestyrker to av mine egne antakelser. For det første, at ettersom det er kundens oppgave å redegjøre for en saks politirelevans, ”to select from the available possible descriptions, that description which maximizes its relevance for the police” (1989: 121), kan en sak bli feilaktig presentert fordi kunden rett og slett ikke behøver å vite hva som er relevant eller ikke, fra et politifaglig perspektiv. Samtidig kan hva som gjør en henvendelse til ”police relevant business” avhenge av politiets subjektive utøvelse av skjønn, noe som også kan føre til at kundens egentlige budskap ikke blir forstått eller tatt på alvor, som vist under 7.4.6.

En tilsvarende bekreftelse av at kundens kjennskap til relevante argumenter kan få betydning for hvordan samtalen blir forstått, finner vi i en nylig dansk Masteravhandling (Larsen 2008). Her viser den samtaleanalytiske undersøkelsen av telefonhenvendelser til en dansk alarmsentral at kundens språkbruk og måte å ordlegge seg kan få konsekvenser for hvordan henvendelsene blir behandlet og hvor ”alarmrelevante” de synes å være:

”Specifikt fremhæves det, at de vagthavende – i opkald hvor alarmanderne konstruerer deres anmodninger iht. anmodningsformater, der udviser en en stærk holdning til berettigelse – risikerer at afsende assistance til problemer, som senere eventuelt viser sig at ikke være specielt alarmrelevante. Omvendt risikerer de – i opkald hvor

alarmenderne konstruerer deres anmodninger iht. anmodningsformater, der udviser en svag holdning til berettigelse – at afsendelsen af assistance til problemer, der senere viser sig at være alarmrelevante, blir unødigt forsinket pga. denne praksis” (2008: 106).

I samtalematerialet mitt er det videre flere eksempler på hvordan avvisninger av anmodninger om assistanse utvikler seg til konflikt, og hvor årsaken synes å ligge i partenes ulike oppfatning av sakens betydning. Der samtalen tilspisser seg og ender som konfrontasjon, kan en utløsende faktor være den profesjonelles mangel på uttrykt forståelse og empati overfor den andres situasjon, som for denne kan fortone seg som uhåndterlig og problemfylt (se 7.4.2, 7.4.3, 7.4.4 og 7.4.7).

Dette bekrefte av Whalen & Zimmerman (1998), som fokuserer på ”the ways in which the notion of ‘hysteria’ is used in a particular occupational milieu and in certain situations to assess and account for person’s conduct”. Undersøkelsen, som gjelder oppringninger til nødnummeret 9-1-1, viser hvordan “an inherent tension exists between callers who regard their circumstances as both stressful and urgent, and call takers who somehow must manage the encounter and mobilize an organizational response” (1998: 143). Dette utdypes i en fotnote:

“Put another way, the event that occasions call for emergency assistance is usually an extraordinary experience for the caller, but it is routine, everyday experience for the professional charged with responding to such calls. Also, the objective treatment that such calls normally receive from such professionals therefore might anger an emotionally upset caller, especially if the professional offers little or no acknowledgement of the event as a distressing experience” (1998: 143, footnote 4).

Videre kan en på forhånd gitt samtalestruktur i seg selv skape problemer, for eksempel når spørsmålene i en utspørringssekvens følger en gitt rekkefølge som kunden ikke kjenner. Et eksempel er hvordan persondata forventes å bli innhentet på et bestemt sted i samtalen. Enkelte eksempler i mitt eget samtalemateriale viser at spørsmål på et punkt i samtalen der kunden ikke venter dem kan virke forvirrende, og kanskje også gi en følelse av at det egentlige budskapet ikke blir hørt (se 8. 2). Til sammenlikning kan det vises til Whalen et al.s (1988) analyse av en oppringning til en ambulanseservice, hvor kundens budskap om at hans svigermor er døende blir overhørt. Det skyldes at han ikke kjenner samtalemønsterets underliggende struktur og gir sin viktige informasjon på feil plass, mens alarmsentralens representant opplever å bli avbrutt og opplever den andre som respektløs.

Samme type problem kan skyldes bruk av datateknologi, ved at politiets innhenting av informasjon følger en rekkefølge som avhenger av skjemaets oppstilling på skjermen. Dette

kan igjen bli et forvirrende element for den som ikke vet hvilket skjermbilde den andre forholder seg til. Et eksempel på dette fra mitt eget materiale er vist under 8.2. På samme måte viser Whalens (1995) studie av "A technology of order production: Computer-aided dispatch in public safety communication" hvordan bruk av datateknologi både kan påvirke hvordan spørsmål blir formulert og i hvilken rekkefølge de blir stilt.

Som en oppsummering, etter å ha vist hvor mange sammenfallende trekk publikumssamtalene har både med avhørssituasjonen og oppringninger til nødtelefoner, er det grunn til å tro at for mange politifolk kan samtalene med publikum oppfattes som å ha samme funksjon som de to andre kommunikasjonsformene, på den ene siden å innhente informasjon, på den andre å ta enten/eller avgjørelser, om assistanse skal gis eller ikke. Dermed risikerer en å overse det medmenneskelige aspektet, og den enkeltes behov for forståelse og støtte i en problematisk og u håndterlig situasjon. Dette kan igjen relateres til ulike oppfatninger blant politifolk om hvordan politirollen skal forstås, noe som videre kan påvirke hvordan den enkelte politibetjent forholder seg til publikum som samtalepartnere.

Blant annen samtaleanalytisk forskning som kan sammenliknes med mine egne funn er flere studier av lege-pasientsamtaler. Et sammenliknbart trekk er politiets bruk av innskutte spørsmål, som kan ha en styrende effekt på samtalen og dreie fokus vekk fra kundens egentlige grunn til å ringe. Samtidig kan slike innskutte sekvenser kan også virke begrensende på kundens talerom, særlig dersom de opptrer i serie. Både Maynard (1991), ten Have (1991) og Gill & Maynard (2006) påviser at innskutte spørsmål fra legen kan virke forvirrende på samtalepartneren dersom grunnen til at de stilles ikke blir forklart, og det heller ikke gis noen forklaring på hvilken betydning svaret eventuelt måtte ha.

En annen relevant studie til støtte for mine egne antakelser er Drews (2006) analyse av telefonoppringninger fra pasienter som ringer "after hours", kanskje i håp om å få legen til å komme på hjemmebesøk. Her viser deltakerorienteringen seg i ulike perspektiver på hvordan situasjonen skal forstås. Mens pasienten beskriver sine symptomer i ordelag som fremhever alvoret og dramatikken i situasjonen, viser legens spørsmålsstilling at han verken ser det inntrufne som alvorlig eller at noe haster. Partene har altså ulike oppfatninger av hva som er "unormalt" og som dermed fortjener legens umiddelbare oppmerksomhet, og hva som er "normalt" og som det derfor ikke haster å gjøre noe med.

Dette samsvarer med hva som skjer under flere problematiske publikumssamtaler, der konflikten nettopp gjelder forskjellen i perspektiv på sakens alvor, og dermed i hvilken grad den utgjør "en sak for politiet". Der kunden insisterer på sakens alvor i malende ordelag for å fremheve dens politirelevans, oppfatter den andre den som mindre viktig og dermed "ikke en

sak for politiet”. Ikke overraskende skaper dette både frustrasjon og eventuelt også et påfølgende eskalerende konfliktnivå, som vist under 7.4.2 og 7.4.3.

Som allerede nevnt kan innringere som mangler innsikt i hva som er saklige argumenter, og hva som dermed kan bidra til å fremstille saken som politirelevant, få problemer med å forklare en saks ”policeability” i innledningsfasen av samtalen, som diskutert under 6.4.7. Tilsvarende viser Heritage & Robinson (2006) hvordan pasienter kan ha problemer med å forklare symptomenes ”doctorability”, særlig hvis det gjelder mer komplekse tilstander og de selv har ”doubt and uncertainty about their medical problems”, noe som pasienter ofte har (2006: 57), og som også kan tilsvare situasjonen for dem som ringer politiet.

Et interessant eksempel på bruk av samarbeidsstrategier for å tilpasse legens medisinske autoritet med pasientens innsikt i sitt eget sykdomsbilde, er undersøkelsen til Peräkylä (2006). Her beskrives konsultasjonen som et samarbeid ut fra partenes ulike ressurser, der lege og pasient forhandler seg frem til samme forståelse av diagnosen og den påfølgende behandlingen, tilsvarende Zimmermans (1984) beskrivelse av samtaler til nødtelefoner som et intersubjektivt samarbeidsprosjekt (se ovenfor). Gjennom en dialogisk og symmetrisk interaksjon der legen systematisk forklarer hva han baserer sin diagnose på, og der pasienten bidrar aktivt i sine svar, ut fra sin egen erfaring og kunnskaper, orienterer partene seg frem til en felles forståelse både av problemet og den påfølgende behandlingen. Et tilsvarende samarbeidende samtalemønster er også det karakteristiske for enkelte av publikumssamtalene, der politi og kunde aktivt samarbeider om en felles problemforståelse, og hvor de også oppnår enighet om beslutningen som tas (som vist under 6.7).

### **9.3.1 Forholdet til annen forskning**

Når det gjelder annen politirelatert forskning, påviser Manning (1988) fra et semiotisk perspektiv hvordan politiets fortolkning av et budskap vil preges av ”the need for rigid compliance with formal rules and procedures” (1988: xiii). Konsekvensen av det er at mens tolkningsmulighetene er store, vil fortolkningen vanligvis føre til rutinemessige handlinger (Ibid.: xiv). Det innebærer at en innringer som “presents the requisite cues” kan få sin anmodning innvilget, mens “one who gives incorrect cues is refused” (Ibid.: 80). Det betyr igjen at muligheten er til stede for at komplekse budskap kan bli feiltolket eller det underliggende budskapet overhørt, som vist under 8.3. Dette gir igjen støtte til min argumentasjon om at en kunde som uttrykker sitt budskap i uklare termer, eller som ikke kjenner “riktige” uttrykk og relevant argumentasjon, risikerer ikke å bli hørt med sitt egentlige

ærend (se 6.4.7). Det viser også at publikums manglende kjennskap til politifaglige uttrykk kan skape problemer, som vist under 5.3.

Flere større skandinaviske undersøkelser av ordenspolitiets arbeidsoppgaver og yrkeskultur, utført som deltakende observasjon, gir også støtte til noen av mine egne antakelser, som Holmbergs (1999) studie av politiets bruk av skjønn. Her viser han blant annet hvordan mange av politiets avgjørelser bygger på ”en vurdering af, *hvem* betjentene står overfor, snarere end på, *hvad* den konkrete overtrædelse består i” (1999: 232). Det samme påpekes av Myhre (1999): ”Publikums adferd og væremåte har mye å si for hvilken makt de oppnår i samspillet med politikvaktene” (1999: 85). Dette underbygger min egen antakelse om at kundens språklige adferd og utforming av sitt budskap kan få følger for hvordan en henvendelse blir forstått og definert, som diskutert under 7.4.7.

Holmberg viser også til hvordan politiets utøvelse av skjønn påvirkes av borgernes oppførsel: ”Også gode danske borgere kan blive retsforfulgt i småsager, hvis de kritiserer betjentenes indgreb, eller på annen måte opponerer mod politiets autoritet” (1999: 228). Dette kan igjen bidra til å forklare hvorfor enkelte samtaler kan utvikle seg til konflikt, dersom politibetjentens beslutning ikke blir umiddelbart akseptert, og kunden i stedet fortsetter å argumentere for sin sak (se 7.4.2 og 7.4.3).

Som flere av mine egne samtaleeksempler viser, risikerer spørsmål fra kunden som støter mot institusjonelle begrensninger, for eksempel politiets taushetsplikt, eller ytringer som viser manglende aksept av den andres skjønnsmessige beslutninger, å bli avvist i en direkte og dermed ansiktstruende form. Som følge av en språklig adferd som defineres som upassende, utilbørlig, kanskje til og med truende, synes kunden å bli plassert i kategorien ”motstander”, noe som dermed ikke lenger synes å berettige til en høflig behandling.

At dette kan være tilfelle støttes av Ekman (1999), som påviser at det ikke nødvendigvis er de skrevne tekster som styrer det praktiske politiarbeidet, men snarere en ”normstyrd praktik” (1999: 11). Politiet møter ”*många* medborgare på *många* olika platser i *många* olika situationer ofte under tidspress”, noe som fører til ”konstruktionen av handterliga kategorier (stereotyper) i vilka klienterna sorteras” (Ibid: 34 – 35). Dette kan også forklare at enkelte kunder avvises på bakgrunn av adferd og språkbruk, snarere enn av sakens karakter, slik det fremgår under 7.4.7.

Videre beskriver Finstad (2000) hvordan politiets ”pro-aktive” arbeid også innebærer et ”kritisk politiblikk” (2000: 328), ved at en ”rutinemessig praktisering av politiblikket innebærer at politiet også kontrollerer når mistanken er svak” (Ibid.: 329). Med andre ord, politiblikket leter primært etter kriminalitet, selv i møtet med det dagligdagse og vanlige.

Dette er i tråd med mine egne antakelser om at politiet først og fremst definerer sitt arbeid som reaktivt og dermed først og fremst rettet mot mulig kriminalitet, noe som igjen kan føre til at vanlige publikumshenvendelser oppfattes som mindre viktige, som diskutert under 9.2.

Finstad beskriver videre en sammenheng mellom det ”blikk” som politiet har som institusjon, og den enkelte politibetjents måte å lese sine omgivelser på:

”Likheten mellom et individuelt og et organisatorisk politiblikk er at fokus ikke bare kan forklares som et svar på hendelser, men også er et blikk som *skaper* hendelser fordi noe bedømmes som mistenkelig; en ordensforstyrrelse, noe som er straffbart, noe som må sjekkes” (Ibid.: 64).

En liknende observasjon er gjort av Sacks (1972), som beskriver hvordan politiet har en tendens til å se etter avvik, der andre ser normalitet:

”For the police, objects and places having routine uses are conceived in terms of favorite misuses. Garbage cans are places in which dead babies are thrown, schoolyards are places where molesters hang out, stores are places where shoplifters go, etc.” (1972: 292).

I følge Myhre ble tjenesten i politivakten ”hele tiden sammenlignet med den tjenesten som politibetjentene anså som den virkelige polititjenesten, nemlig patruljetjenesten” (1999: 47). Finstad oppsummerer det ”egentlige” politiarbeidet som ”en blåtur, en biljakt og at patruljen fikk en fange” (2000: 96). Gundhus siterer en politiansatt som sier at ”Når orden skal utferdige tiltak så tenker de veldig gjerningsmenn. Det er den litt sånn reaktive metoden” (2006: 273). Sollund beskriver politiarbeid som at noe ”skjer” (2007: 54), og at ”ordentlig” eller ”ekte” politiarbeid består i å ”fange en skurk” (Ibid.: 55).

Til sammen underbygger dette min egen hypotese om at hvis politiet først og fremst fokuserer på kriminalitet og lar avviket få større oppmerksomhet enn det normale, vil dette også kunne prege oppfatningen av publikum generelt. Dermed vil også vanlige samfunnsborgere risikere et mistenksomt blikk, ut fra en ”verstefallsteori” (Finstad 2000: 323). Det å bli betraktet med mistenksomhet og at ens motiver trekkes i tvil kan utvilsomt virke provoserende på den jevne borger, slik det også synes å fremgå av samtaleeksemplet i avsnitt 7.4.5.

Samtidig henviser Ekman til politiet egne normer om autoritet og kontroll: ”Poliser forventar sig att medborgarna lyder polisen” (1999: 21). Det samme påpekes av Waddington (1999): ”What the police *do*, as opposed to have the potential to do, is *exercise authority*” (1999: 20). Overført til politiets publikumssamtaler kan en slik holdning hos politiet medføre at dersom en kunde unnlater å akseptere et avslag og fortsatt argumenterer for sin sak, kan

dette tolkes som opposisjon og eskalere konfliktnivået ytterligere, illustrert av Finstads uttrykk om å ”prate seg inn i arresten” (2000: 192).

Jeg har også argumentert for at stadig fokusering på kriminalitetsbekjempelse kan føre til at enkelte politifolk foretar en inndeling i to kategorier, der politiet utgjør den ene, det øvrige samfunnet den andre. Det kan igjen forsterke oppfatningen av publikum som potensielle lovbrøyttere, i like stor grad som mulige samarbeidspartnere, noe som igjen kan forklare hvorfor enkelte politifolk velger konfrontasjon fremfor samarbeid overfor insisterende kunder, som vist i kapittel 7. En slik todeling der politiet utgjør den ene part, mens publikum for øvrig utgjør den andre, bekreftes igjen av Ekman, som hevder at ”nya poliser lær sig inte bara tekniker utan också motiv, drivkraft och attityder. Aspiranterna lär sig att dela in människor i ’vi’ och ’dom’. ’Vi’ är poliser och ’dom’ alla andra”(1999: 18).

Samtidig kan denne kategoriseringen gå videre i en inndeling i undergrupper:

”Gräsrotbyråkraten delar inn medborgarna i kategorier, eftersom de möter för många medborgare för att kunna individualisera varje relation. Det ger naturligtvis en viss särbehandling av en del kategorier och att gräsrotbyråkraten utvecklar ett större ansvar inför vissa kategorier. De kategorier av medborgare som bedöms som ’bättre’ utifrån något specifikt kriterium behandlas annorlunda än dem som bedöms som ’sämre””(1999: 37).

En slik kategorisering kan igjen føre til at enkelte kundegrupper oppfattes som mindre ”verdige” enn andre til å bli tatt på alvor med sin henvendelse om hjelp (se 7.4.6 og 7.4.7). Uttrykket er, som allerede nevnt (se 7.4.7) lånt fra Myhres studie fra en annen av Oslos politivakter, hvor ”det virket som om verdighetsvurderingen av publikum ble gjort ved at politibetjenten sammenliknet vedkommende opp mot bestemte krav” (1999: 73).

Et viktig poeng i denne forbindelse er Holmbergs påpekning av hvordan politiets utøvelse av skjønn også gir ”råderum til at *undlade* handling”, noe som innebærer at ”muligheden for at vise mildhet også innbefatter muligheden for at *ikke* vise mildhet” (1999: 7 – 8). Dette åpner for at forskjellbehandling overfor enkelte grupper samfunnsborgere ikke nødvendigvis behøver å vise seg i aktiv handling, men at diskriminering også kan ta form av *fravær* av hjelpsomhet og utvist høflighet og respekt, i motsetning til hva som ellers er vanlig i politiets samtaler med publikum – slik det fremgår av eksemplet i avsnitt 7.4.7.

To samtaleeksempler i mitt eget datamateriale kan tyde på at diskriminering av ikke-norske kunder nettopp kan ta form av en slik mangel på engasjement og hjelpsomhet fra politiets side. Selv om det bare gjelder to enkeltteksempler er en slik tolkning mulig, fordi de skiller seg markert fra det øvrige samtalematerialet når det gjelder anvendelse av



høflighetsmekanismer, forklaringer og andre uttrykk for hensynsfullhet, forståelse og uttrykt empati. Det ene er eksempel 127 (avsnitt 6.5.1), der kunden vil ha opphevet mannens besøksforbud. Det andre er eksempel 207 (avsnitt 7.4.6), der kunden gjør gjentatte forsøk på å forklare sitt problem med en ”sovemaskin”. I begge samtaler noterer vi en påfallende mangel på aktiv deltakelse fra politiets side overfor den andres tydelige språkproblemer og manglende evne til å uttrykke seg klart på norsk. I begge tilfelle kan politiets avvisende tone og passivitet overfor den andres forsøk på å finne ord ikke bare å bli et hinder for god kommunikasjon, men også tolkes som uvennlighet og uvillighet til å hjelpe. Sett fra kundens perspektiv, som ut fra sin ikke-norskhet kanskje allerede har opplevd forskjellsbehandling i andre sammenhenger, kan politiets avvisende holdning dermed risikere å bli oppfattet som diskriminering. Myhre (1999) har gjort en tilsvarende observasjon fra politivaktens arbeid:

”Det var flere situasjoner der det ble tydelig at språk og språkbeherskelse hadde stor betydning for samspillet, om man ble definert som verdig trengende og om man fikk tjenesten sin utført. Flere av samtale mellom fremmedspråklige og politiet resulterte i språklige misforståelser og samtale ble tunge og noen stoppet helt opp. Flere publikummere som behersket norsk dårlig måtte gå fra politivakten uten å få forespørselen sin behandlet” (1999: 82).

Her er det relevant å minne om at for enkelte grupper samfunnsborgere kan handlinger som ikke er ment å diskriminere, likevel oppleves slik av den andre. ”Regjeringens handlingsplan bygger på en forståelse av rasisme der man legger vekt på handlingens *konsekvenser* – ikke *intensjoner*” (Berg et al. 2007: 10). Dermed slås det fast at ”en handling eller en unnlattelse kan være diskriminerende, selv om dette ikke hadde vært hensikten” (Ibid.). Det avgjørende blir dermed om kunder med innvandringsbakgrunn opplever manglende vilje til å hjelpe fra politiets side som en diskriminerende avvisning, basert på deres hørbare ikke-norskhet.

Når det gjelder kommunikasjon og ”conflict management” har Brathwaite et al. (1998) foretatt en studie av australsk politi som anbefaler ulike konfliktdependente taktikker i arbeidet overfor publikum, blant annet i form av en ”conciliatory approach” (1998: vi). Dette er i overensstemmelse med mine egne funn, som vist under 7.4.1. En tilsvarende anbefalt taktikk er å stille spørsmål og gå inn i en diskusjon på kundens premisser, ”the officer attending to the citizen’s view” (1998: 27 – 28), noe som viser respekt for den andres synspunkter og som dermed har en konfliktdependente effekt, slik det også fremgår av mine egne eksempler under 8.4 og 8.5.1.

Samtidig viser det seg at språklige ”teknikker” ikke alltid er like vellykkede. En av de anbefalte teknikkene er å stille spørsmål for å avlede en person i affekt. Slik samtaleeksempel

208 viser, kan dette også ha en motsatt og konfliktskjerpene virkning. Det kan tyde på at spesifikke taktikker ikke nødvendigvis er allmenngyldige, men kan være situasjonsavhengige, og at de derfor bør anvendes med varsomhet. Dette understrekes også av Svennevig (2008) i forbindelse med råd til leger om hvordan ”den gode samtale” skal gjennomføres: ”Man må ikke følge gitte anvisninger blindt. Man må holde fast på sin intuitive kunnskap. Det er nettopp det som gir oss mennesker et fortrinn fremfor datamaskinene” (2008: 264). Det samme uttrykkes av Manning (1988), i skarpere ordelag:

”If language is reduced to a mere tool, badly used, equally used, and an inadequate source of dreams, hopes, wishes, feelings and strivings, a mere collection of object names with nouns converted into verbs to provide the “action”, then language is not the solution but the problem” (1988: xvii).

Sist, men ikke minst, har to undersøkelser av hvordan publikum oppfatter sitt språklige møte med politiet gitt en viktig støtte til mine egne slutninger. Den ene er Ekblom & Heal (1982), en britisk undersøkelse av politiets respons overfor publikum som har klare fellestrekk med min egen undersøkelse, selv om metodikken er forskjellig. Studien er basert på fire forskjellige kilder: observasjon og intervjuer med ”radio control staff, their supervisors and colleagues on patrol”, loggføringen fra samtalene (”not always complete, accurate or decipherable”), lydbåndopptak av 510 publikumsoppringninger, samt påfølgende intervjuer på et senere tidspunkt med et utvalg av 288 innringere.

En av undersøkelsens mange resultater var at mens det store flertallet av de intervjuede var positive i sin beskrivelse av møtet med politiet, skyldtes dette i mindre grad ”the achievement by the police of tangible and constructive outcomes”, men snarere ”the provision of reassurance and the fact that the patrol officers’ behaviour matched callers’ expectations” (1982: 60). Videre viste svarene (som allerede påpekt under 7.5), at det ikke var

”the *inability* of the police officer to resolve problems or catch criminals which caused ill feelings, but their *refusal* (often justified from a consideration of the limits of their powers and obligations) to take responsibility for the incident or to appear to take it seriously (Ibid.).

En tilsvarende norsk intervjuundersøkelse, Politidirektoratets Brukerundersøkelse 2006, (nærmere beskrevet under 7.5) har enkelte sammenfallende svar med undersøkelsen over, til tross for en tidsforskjell på 24 år og kulturelle forskjeller mellom Storbritannia og Norge. Undersøkelsen har spesielt fokusert på brukergrupper som ”har anmeldt et forhold, vært vitne til, meldt om mistenkelige forhold eller tatt kontakt med politiet fordi de har opplevd å ha akutt behov for hjelp” (2006: 2). Resultatene viser at av alle som selv hadde tatt kontakt med

politiet oppgir en stor majoritet på nærmere 80% at de ble godt mottatt. Av de resterende 20% var det 10% som opplevde en dårlig mottakelse, mens andelen misfornøyde er høyest blant personer under 18 år med 19% (Ibid.: 11). Sammendraget av undersøkelsen viser også at

”den klart viktigste årsaken til misfornøyde brukere er i følge undersøkelsen knyttet til negative opplevelser i den personlige relasjonen med politiet, dvs. at man ikke blir tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon i møte med politiet” (2006: 8).

Konklusjonen er at det ”å bli tatt på alvor og vist respekt er dermed helt sentralt for hvordan brukerne opplever møtet med politiet” (Ibid.: 12). Her kan analysen av flere av samtaleeksemplene i mitt eget materiale virke utfyllende og gi konkrete eksempler på hva i en samtale som kan oppfattes negativt og gi en følelse av ”at man ikke bli tatt på alvor, vist respekt eller forståelse for egen situasjon” i møtet med politiet, særlig slik det fremgår av flere eksempler under kapittel 7 og kapittel 8.

Avslutningsvis kan jeg nevne at det var ett aspekt som jeg i utgangspunktet var forberedt på skulle gjøre et større utslag i samtalene enn det faktisk gjorde, nemlig kjønnsperspektivet. Dette ville også være i tråd med Finstads observasjon:

”At kjønn betyr noe i og for politiet blir åpenbart tydelig når politiet møter sitt mangfoldige publikum, og kartet kan tegnes ved hjelp av fire ulike kjønnsdimensjoner i dette møtet: politimann og mannlig publikum, politimann og kvinnelig publikum, politikvinne og mannlig publikum, politikvinne og kvinnelig publikum. Møtet mellom politi og publikum er kjønnete møter” (2005: 200).

Jeg hadde ventet at det skulle fremkomme forskjeller i ordbruk, tone og stil, alt ettersom politibetjenten som tok imot henvendelsen var en kvinne eller en mann. Slik viste det seg ikke å være. Når en leser de transkriberte tekstene er det sjelden at det går frem av språket om det er ”han” eller ”hun” som snakker, og i mange tilfeller er det først når en lytter til opptakene og hører stemmen at kjønnsforskjellen blir merkbar. De relativt få gangene kjønn kan leses inn i teksten gjelder det mer opplagte tilfeller, som for eksempel uttrykk for utpreget ”moderlighet”, slik det fremgår av avsnitt 5.5, eksempel 93. På samme måte er det trolig at det å si seg enig med en forarget kunde, uttrykt gjennom språklige strategier som demper inntrykket av makt (se 7.5.1), er en lettere anvendelig teknikk for en kvinne enn for en mann. I ett eller to tilfelle spilles det også i noen grad på mann-kvinne dimensjonen, det ene i form av tilløp til flørt fra den kvinnelige kundens side (se avsnitt 5.5, eksempel 92), det andre ved en flørtende tone fra en kvinnelig politibetjent som myker opp en anmodning til en mann om å flytte en feilparkert bil (for øvrig ikke inkludert i analysen). Dette er likevel enkeltstående eksempler.

Samtidig gir materialet like mange eksempler på omsorgsfulle og empatiske mannlige politibetjenter som ordknappe og konfronterende tjenestekvinner. Jeg har heller ikke funnet noen merkbare kjønnsforskjeller når det gjelder evnen til å dempe en gryende konflikt eller til å markere en grense overfor eventuelle vanskelige kunder. En fornyet gjennomgang av hele materialet i løpet av sommeren 2007, blant annet med henblikk på å finne eventuelle systematiske kjønnsforskjeller, bekreftet det første inntrykket. De forskjellene jeg fant syntes snarere å være individuelle og avhengige av personlige karaktertrekk. Samme konklusjon trekkes for øvrig av Holgersson (2005), ved gjennomgangen av sitt eget materiale i doktoravhandlingen "Yrke: Polis":

"Studien omfattar inte en analys av skillnaden mellan män och kvinnor, men jag kommer vid något tillfälle att lyfta fram skillnader som framkommit vid kvantitativa studier för att tydliggjöra min uppfattning; att skillnaden i arbetsprestation mellan könen är små i förhållande till individuella skillnader" (2005: 11).

At kjønnsdimensjonen ikke får et tydelig uttrykk i språket kan delvis bero på at de som søker opptak i politiet i utgangspunktet er nokså like når det gjelder enkelte grunnleggende egenskaper. Dessuten vil både sekundærsoialiseringen inn i politiyrket gjennom den treårige utdanningen og påfølgende yrkeserfaring ha en utjevneende effekt. Det kan også være grunn til å tro at så lenge kvinnene fremdeles utgjør en minoritet innenfor politiets ordenstjeneste vil majoritetens språkbruk og uttrykksmåte være normdannende.

I denne undersøkelsen har jeg imidlertid først og fremst vært opptatt av å studere politispråket ut fra språkbrukens generelle konfliktdependende eller konfliktskjerpende mekanismer, noe som ikke har gitt grunnlag for å betone kjønnsforskjeller som en signifikant faktor. Jeg kan likevel ikke se bort fra at en nøyaktig gjennomgang av materialet som helhet og en mer nitid analyse med fokus på eventuelle kjønnsmessige forskjeller, ville kunne gi et annet og mer nyansert resultat, i tråd med Finstads observasjon. Det må imidlertid anføres at det som uttrykkes språklig kan være ganske forskjellig fra det som er synlig og observerbart fra en tilskuerposisjon, der kommunikasjon mellom mennesker foregår innenfor et bredt spekter av aktiviteter som dekker alt fra kroppsspråk til klesdrakt og ansiktsuttrykk. Det "kjønnete møtet" som beskrives av Finstad kan dermed nettopp være et møte som foregår innenfor en dimensjon av et slikt utvidet kommunikasjonsbegrep.

## 9.4 Forholdet til praksis

Med denne avhandlingen er betydningen av politiets språk og språkbruk dokumentert. Analysen bekrefter at konsekvensene av det politiet sier – eller ikke sier – i møtet med publikum kan bli store, både for samtalens umiddelbare og oppgaverettede funksjon, og fordi kundens opplevelse av sitt språklige møte med den enkelte politibetjent kan bli avgjørende for hvordan politiet fremstår som institusjon. For det store flertall av det vanlige publikum vil et møte med politiet være en sjelden og betydningsfull hendelse. Hva som skjer under dette møtet og hvordan dette kommuniseres, er dermed noe som kan få betydning langt utover øyeblikket. Hvordan politiet kommuniserer med publikum må derfor tas på alvor.

For god kommunikasjon skaper tillit, og tillit er nødvendig for å ha autoritet. Som uttrykt av Politidirektoratets avdelingsdirektør for informasjon og samfunnskontakt: ”Politiets tillit i befolkningen er premiss for den legitimitet som ligger til grunn for politiets samfunnsoppgave som maktapparat” (Wiker 2007: 5). Dette utdypes av Likestillings- og diskrimineringsombudet:

”Mangel på tillit til politiet fra personer fra visse grupper kan få store konsekvenser. Det kan påvirke om disse personene vil gå til politiet med saker som bør anmeldes. Det kan påvirke deres vilje til å vitne eller gi opplysninger som politiet trenger i etterforskning, for eksempel kan det være saker om tvangsgifte, vold, omskjæring, narkotika. Og hvordan skal da politiet kunne gjøre jobben sin?” (Gangås 2007: 23-24).

I følge Stortingsmelding nr. 42 om ”Politiets rolle og oppgaver” er en viktig utfordring for politiet i årene fremover å videreutvikle kommunikasjonen med media og publikum:

”En utfordring blir å informere om oppgaveutførelse og prioriteringer på en slik måte at publikum opplever at deres trykknetsbehov blir ivaretatt. Dette har betydning for å skape tillit til politiet, hvilket igjen påvirker politiets arbeidsforhold og mulighet til å innhente nødvendig informasjon” (2004 – 2005: 17).

Gjennom politiets språkbruk gjenspeiles nemlig også holdninger, både til publikum og til hvordan politiets oppgaver skal forstås. Som Berg et al. har gjort oppmerksom på: ”At holdninger påvirker handlinger, er ingen ny erkjennelse. Poenget her er imidlertid at handlinger også påvirker våre holdninger” (2007: 10). For språk er handling, og språkhandling får også konsekvenser. Det den enkelte politibetjents språk uttrykker kan dermed få både positive og negative følger for publikums holdninger overfor politiet, og dermed også for hvilken tillit de har til politiet som institusjon.

Kommunikasjon er på mange måter et spørsmål om bevisstgjøring, men det er også noe som kan læres og trenes på. Som Politihøgskolens rekrutteringsbrosjyre fra 2007

uttrykker det: ”Kommunikasjon. Det er det du har øvd på, det du alltid skal gripe til først, det som må være utprøvd før noe annet vurderes”. Samtidig er skolens systematiske opplæring i kommunikasjon i hovedsak knyttet til reaktivt politiarbeid og kriminalitetsbekjempelse, eksempelvis gjennom trening på språkbruk i avhørssituasjonen og som del av temaet ”Kommunikasjon og konflikthåndtering”. En anbefaling er at det legges større vekt på trening i kommunikasjon og språkbruk overfor publikum generelt.

Videre ser jeg det som viktig å bevisstgjøre om betydningen av kommunikasjon innenfor politietaten generelt, enten det gjøres i form av veiledningsbrosjyrer, i form av seminarer eller som kurs innenfor Politihøgskolens etter- og videreutdanning. Trening i praktisk språkbruk bør også kunne være aktuelt innenfor interaktiv nettbasert undervisning, i form av enkle øvelser og diskusjonsoppgaver.

En interessant oppfølging av denne studien kunne være tilsvarende undersøkelser med utgangspunkt i mindre enheter i ulike strøk av landet, som ved lensmannskontor i regionene eller politistasjoner i mindre byer. Kanskje vil en tettere forbindelse mellom politi og publikum påvirke forholdet mellom partene, noe som også vil kunne gi seg utslag i bruk av andre språklige virkemidler, noe som igjen vil kunne få andre konsekvenser for interaksjonen. Dette ville også kunne bekrefte om de konklusjoner jeg har kommet frem til i denne undersøkelsen er allmenngyldige, eller om politiets språk og språkbruk overfor publikum påvirkes av relasjonene mellom politi og lokalbefolkning og lokale forhold for øvrig.

Sammenliknende studier kunne også gjøres av publikums oppringninger til politiets operasjonssentraler. Andre aktuelle studier kunne omfatte en eller flere offentlige servicetelefoner og alarmsentraler, for å undersøke hvordan den enkeltes språk og språkbruk gir seg utslag i publikums opplevelse av å bli ivare tatt eller avvist av samfunnets tjenesteytende representanter.

## SUMMARY IN ENGLISH

### ***Police Conversations with the Public Linguistic features which may help or hamper the communication process***

#### ***Introduction***

The objective of the thesis is to study how specific features of the interactional accomplishment by Norwegian police officers, as well as the underlying organisation of the activities, can affect the outcome of their telephone conversations with members of the general public. A special focus is on how the officers' use of language can – on the one hand – prevent or reduce conflict situations, or – on the other hand – bring conflict about. While quite extensive research has been done on police language in interview situations, in calls to emergency centres and in courts, little – if any – work has been done on how the language of the police may affect their relationship with the public in service situations. However, it is a fact that the main bulk of ordinary police work consists of patrolling and answering calls, which put the officers in daily contact with the general public. During such encounters, language not only provides an important means to solve problems and exert social control, but it can also build relations and inspire confidence and trust. The latter is of the utmost importance, since the police depend on the public for information, co-operation and support. Consequently, a stated objective of the Norwegian Police Directorate in their Strategic plan for 2006 -2009 is that “The public’s encounter with the police should be positive”.

The data consist of recorded and transcribed telephone conversations between Norwegian police officers and members of the public, recorded at a 24-hour duty desk at an Oslo police station, during two different periods of time during 2002 and 2003. The persons whose calls hit a particular phone were informed about the recordings by a pre-recorded message. The total number of recordings amounts to about 1500; out of this, approximately 900 calls are conversations between the duty officers and members of the public.

These I have divided into three more or less distinct categories, of which the great majority are routine calls, in the sense that they deal with often recurring themes and that their outcome is fairly predictable. The second group, less numerous, consists of calls that touch upon institutional constraints, which usually makes positive answers difficult to give. This makes such calls predictable as well, at least to some extent. The third group of calls are those which are problematic in some way or another, often because they are complex, sometimes

diffuse, which also makes the outcome unpredictable. The sample consists of between 150 and 200 representative conversations, or excerpts of conversations, chosen from these three groups. All data that might be referred to persons or places were first deleted from the tapes, after which the selected calls were transcribed and then analysed according to the principles of Conversation Analysis.

### **Summarized results**

The analysis consists of five parts, starting with chapter 4: “Openings”. Two distinctive traits occur from the analysis. The first is the mundane and informal character of the language. The second is the reduced format of the sequence, similar to openings in calls to emergency centres, in which the caller often goes directly to the reason for the call in the second turn of the call, sometimes also without identifying him- or herself. This shows the task-oriented character of the sequence and also its “gate-keeping” function, which is to open for the caller to further explain his or her reason for the call.

Chapter 5, “Closeness and Distance”, focuses on the everyday character of the language, in which informal lexical choices are used instead of more formal professional categories, which also leaves room for humour and empathy, as well as occasional small-talk, not always relevant to the matter-at-hand. In this way, the language in itself contributes to a relaxed and informal atmosphere which alleviates the relative formality of the situation. It also reduces the asymmetrical relationship between the participants, in particular the imbalance between what is everyday routine for the professional, and a special and unique event for the ordinary citizen.

Equally characteristic is the consistent use of politeness strategies, such as the general use of positive politeness in routine situations when disappointment is to be expected, typically when answering often-recurring requests about lost property, which more often than not are given negative replies. Equally consistent is the use of negative politeness when people are requested to perform acts that infringe upon their personal liberty, for instance when police inform about the need to make a personal appearance at a police station, in order to make a formal report about an offense. In this way, the language in itself becomes a means to maintain harmony in the interaction, and to prevent disagreement from turning into discontent or aggression.

By their informal style, these conversations between police and members of the public seem closer to ordinary conversations than what might be expected in institutional talk-in-



interaction. A more formal language which emphasises the authority of the police thus becomes the exception, rather than the rule. However, a notable distancing trait is professional terminology which is not explained, and which may obstruct the flow of interaction. Laughter and humour at inappropriate places may sometimes be a cause of trouble as well.

Chapter 6, "Is the caller always heard?", focuses on the pattern of dominance in the various sequences of the interaction. The calls are analysed as communicative genres, to see to what extent the underlying structure of the genre and its patterns of dominance may become a constraining factor, and thus prevent the caller from being heard or taken seriously with what he or she may have in mind.

The first part of the chapter is an investigation of the police officer's participation in the presentation of the reason-for-the-call. For the caller to be heard, a pre-condition is to be given room enough to state one's errand. Consequently, in the introductory sequence, the caller is given both the right and the duty to explain what the call is all about, which usually is done without any interference by the officer (except for minimal responses) until the presentation is complete. This works well for callers who are able to provide a connected account of the reason for the call, who have a clear understanding of his or her case and who are capable of using arguments that are police relevant. For others, holding the floor on their own can be a problem. In some cases the officer may provide help, for instance by asking clarifying questions or asking for more information. However, occasionally it appears that in spite of the caller's obvious problems with finding the right words, little or no help is given. In such cases, an unintended consequence of the police officer's passivity may be that the caller's case is incompletely or wrongly presented, which again may result in misunderstandings or faulty interpretations. Not getting any response may also be understood by the caller as a lack of interest, which may make hamper even further her or his efforts to find the right formulations.

The calls can be sorted into two main groups, requests and reports. According to genre requirements, in the case of requests, the introduction will be followed by an investigative sequence, in which the caller will have a dominant role both semantically and interactionally, usually also qualitatively. Here, the professional's task is to answer the other's questions, as well as asking additional clarifying questions. However, inserted questions by the police officer may sometimes interfere with the caller's description of events. The effect may be confusion, especially if the reason for the question is not explained. Such inserted sequences may also cause the interaction to be re-directed away from the caller's original reason-to-call.

If, on the other hand, the caller wants to give information or report about an incident, the investigative sequence will follow a pattern where the professional makes the interactional and strategic initiatives, such as asking questions, often in series, and by giving instructions and evaluations. While callers may be given ample room for extensive replies, and also for inserted sequences, most, however, choose to remain passive, limiting themselves to responding to the questions.

If a caller this far has not got the expected response or is misunderstood by the other, this ought to become apparent in the following decision-making sequence. The examples show that as long as a caller gets a positive reaction from the other, by getting the sought-for answer to a request or by expressed interest in a report or a description, even a very high degree of dominance on the part of the other will be accepted.

The analysis thus demonstrates that with the exception of the introductory sequence, the professional tends to dominate the interaction, both interactionally and semantically, through questions, proposals and advice. The professional also makes the strategically important moves, such as initiating and closing activities and making decisions. Which means that the caller's opportunity to participate will depend on his or her ability to account for the reason for the call and to give relevant information, especially in the introductory phase, as well as on the police officer's willingness to include the other in a more dialogical and symmetrical pattern of interaction.

Chapter 7, "Rejections", focuses on the way refusals are formulated and the consequent effects of this on the interaction. While the typical pattern in institutional conversations can be described as asymmetrical and co-operative, refusals will usually bring about more problematic reactions, also as a consequence of the other's dominant position.

Because a refusal or a rejection is a face-threatening action, we can expect the mechanisms of dispreference to be at work in such cases, in order to prevent or reduce a predictable negative reaction. In most cases, then, refusals are given in a dispreferred form. Common devices are preparatory strategies such as pre-sequences and reservations, the use of hedges, accounts, regrets and expressed empathy. A deviant example shows how the very absence of politeness mechanisms serves to escalate the conflict level, which goes to show that while expressed politeness has a preventive effect by ensuring reciprocity of response, the absence of it becomes a triggering device which can lead to aggression and eventually take the conflict into open confrontation.

Politeness strategies may thus help placating discontented callers. Strategies include expressions of comfort and encouragement, accounts for the rejection, suggestions about

alternative action, displayed affiliation and expressions of respect. However, occasionally the interaction may also escalate into conflict. This may be caused by the caller's insisting on her or his demand, sometimes with expressions of strong affect, such as surprise or irritation. Since officers' decisions often will have to be based on discretion, non-acceptance by the caller may be interpreted as implicit criticism of the other's judgement, which represents a face-threatening action. If the caller keeps arguing for his or her case, in spite of repeated refusals by the professional, eventually this may result in open conflict.

While refusals are usually given in a dispreferred form, which is almost always the case for routine requests, some negative answers are however also given in a direct, and consequently face-threatening way, especially within a particular category of calls which concern more problematic issues, such as requests which butt upon institutional constraints, and which for that reason cannot be complied with by the police. Such direct refusals are notably found when the caller's questions touch upon professional secrecy and the need to protect other people's identity. In quite a few of these conversations, negative response by the police is given in a direct and rather blunt way, where you would expect the same mechanisms of dispreference and face-saving devices that seem to be the rule in the more standard conversations.

A possible explanation for this may be that such requests may be defined as inappropriate or illegitimate. In that case, what is being asked for may be defined as a challenge, as if the caller is not playing according to the rules or is going against set standards. Consequently, the caller seems cast in the role of an opponent by the police officer, as if affronted by the other's questions or arguments. As a result, the officer may choose to answer on the same note, without seeing any need for dispreference mechanisms. The effect of such abrupt refusals, especially if no account is given, is to add a hostile note to the goings-on, especially since the caller may not even know that what has been said may be understood as some kind of provocation.

Also, since many police decisions have to be based on discretionary assessments, the same kinds of cases risk being dealt with in different ways, for example in the case of requests which may not really be a matter for the police. Examples show that while one request is granted, a similar call is turned down by another officer. This seems to indicate that whether a request for assistance is accepted or not depends as much on the officer's willingness to help, as on the police relevance of the request. If the caller's errand is also refused in a direct and face-threatening way, discontent and frustration may follow.

Also, examples show that whether a caller is taken seriously and given attention and help may not only depend on the character of the case, but just as much on police expectations of what constitutes a “normal” and acceptable pattern of behaviour. In this way, poor communication skills and an “unacceptable” linguistic design of the request may result in the caller’s intent being misperceived and the seriousness of the call put in question.

Chapter 8, “Miscommunication”, deals with various examples of unsuccessful communication and misalignment, caused by local processes of interactional discrepancies that may be due to the institutional organisation of the call. One reason may be that the police officer presupposes insight in institutional procedures and routines on the part of the caller. One example shows that the progression of the interaction is expected to follow a standard pattern of sequences, where various kinds of information are supposed to be given at specific locations. If this causes confusion and the reason remains unaccounted for, frustration may follow.

Misalignment may also be due to the participants’ different perspectives and understanding of what the call is all about. If a communicative genre is to solve any interactional problem, both parties must agree on the purpose of the call. Examples show that if the caller tries to give information about an incident, while the officer defines the call as a request about procedures, this may cause the interaction to jar or to stall.

Frustration may also result from the participants’ different expectations concerning each others’ roles, as in the meeting of a “troubles-teller” with an “advice-giver” (Jefferson & Lee 1981), in which the caller expects emotional response and sympathy from the police officer, who fails to do so and instead insists on giving practical advice. As a result, the interaction breaks down.

Miscommunication may also result from a police officer’s failure to ask follow-up questions in response to a caller’s report of a suspicious incident, as demonstrated in one example. The officer’s lack of questioning thus becomes a signal that the caller’s message is not taken seriously. This in turn represents a negative evaluation of her judgement, which makes it a face-threatening action. There is also a notable absence of politeness mechanisms, which could have counteracted the damaging effect of the rejection.

Another reason for disharmony in the interaction may be mentally unstable or emotionally disturbed callers, whose reasoning may follow another rationale than the police officer and apply a different kind of logic. As a consequence, the call may become unpredictable and difficult to control. In such cases, as some officers seem unwilling to deviate from what is considered “normal” police procedures in their interaction with the

caller, serious problems may ensue and the interaction may eventually break down. On the other hand, linguistic flexibility and acceptance of the other's reality perspective seem to have a calming effect. This may also open up for dialogue and a possible exchange of views.

### ***Some general conclusions***

A general observation after the overview given above is that in police interaction with the public, lexical choice and linguistic design may be just as important as what is actually said. A thoroughly polite and respectful way of dealing with the callers, even in routine matters, contributes to establishing and maintaining a harmonious relationship with the public at large. This is of particular importance in the case of refusals, where the use of politeness strategies can have a decisive effect on how the answer is understood, and whether the rejection is accepted or becomes a source of frustration, arguments and ensuing conflict.

By the consistent use of an informal, everyday language in police interaction with the public, a symmetrical relationship is suggested which reduces the formality of the situation and makes contact easier. However, in some cases the informal tone of the conversations may also have an unintended negative effect, by enticing the callers to express their disagreement with unwished-for police decisions, in terms that may challenge the other's professional authority. This again may contribute to a heightened conflict level.

When the interaction is analyzed as a communicative genre, one finds that as a rule, its task-oriented structure ensures an efficient and rational way of dealing with the citizens' numerous routine calls. At the same time, any structured interaction will also have a constraining effect on what is considered to be allowable contributions. In this way, the structure in itself may be a hindrance for the caller to get through and be heard with his or her real problem. This is particularly notable in dealings with callers who do not follow an expected pattern of interaction, and where spontaneity and flexibility may be a pre-condition for contact. Also, since the introductory sequence of the interaction is structured so as to leave all the initiative to the caller, this may cause problems for those who, for various reasons, find it difficult to account properly for their case. At the same time, the professional's passivity during this sequence might be interpreted by the other as indifference or a lack of interest, which might hamper even further the caller's attempt at finding the "right" words and present a proper reason for making the call.

Another general observation is how problems not only seem to arise from what is actually *said* during the interaction, but also from what is *not* said. The absence of the expected response is in itself a power strategy, whether it consists of not answering questions,

by not taking the expected turn at a transition-relevant place, by not repairing obvious signs of trouble in the conversation or by not providing accounts. In several of the conversations where trouble occurs, the lack of accounts is a noticeable feature, since an explanation would seem the easy way to correct a misunderstanding or to tone down the face-threatening effect of a rejection.

A possible explanation why certain calls are dealt with in a way that may cause frustration and heighten the conflict level, may be found in the officers' perception of their own role as police. While many seem to see themselves as advisors and problem-solvers, others seem primarily to be in the role as enforcers of law and order. Where some are attentive to citizens' personal problems as well, others restrict their dealings with the public to the factual and professional.

At the same time, the police may also perceive the role of the public in various ways. As the examples show, most calls are dealt with in a polite and respectful way, especially in routine requests, such as calls about lost property or misparked cars. On the other hand, when the callers' questions touch upon institutional constraints, or when help is requested with matters which are not seen as "police business", the norms of politeness do not always apply. There are also examples of rejections which seem to indicate that some citizens – or groups of citizens – are met with less respect and consideration than others. Obviously, there seem to be certain norms at work, or some implicit standards that influence the way the members of the public are dealt with, and also whether they seem entitled to assistance or not.

Another source of conflict may be unclear perceptions of what police work is really all about. As some examples seem to indicate, what is or is not a "matter for the police" may depend more on the police's own perspective on what "real" police work consists of, and less on how the citizens define their own needs. However, according to a recent Parliamentary "White Paper" defining the role and tasks of the police, it is clearly stated that "the safety of the individual citizen and society at large" should be a primary objective for the police in their work, and also that the public should be given a "swift response when help is needed". Added to this, it is made clear that the concept of "safety" should be understood from a citizen perspective and people's own perceptions of "their need for help".

Why certain calls do not seem to be taken seriously by the duty officer, in spite of the caller's insistence on the need for assistance, may be related to the police officers' own definitions of what makes up "real" police work. What defines "real" and thus "important" police work may partly be a result of general police priorities, and partly of media presentations, where most attention is given to the rare – but spectacular – kinds of criminality

such as killings, armed robbery and violent youth gangs. Correspondingly, the attention given to the more common “everyday” crimes that bother most people, such as burglaries, thefts, harassment and threats, will be less. If requests for assistance with such “minor” problems are rejected, and the caller feels entitled to help, this in itself can cause problems. If, on top of that, the rejection is done in a face-threatening way, that may help explaining why calls to the police sometimes end up as an argument or a confrontation.

If the police have their own norms for what is “important” police work and what is not, there may also be certain norms for what is considered to be acceptable and less acceptable citizen behaviour. This may help explain why certain requests are rejected in a face-threatening way, in particular questions which touch upon institutional constraints, such as professional secrecy. If such questions are perceived as being illegitimate or inappropriate, this may also change the status of the caller. By not having played according to the rules, he or she is now cast in the role of an opponent who no longer deserves a polite reply. The effect of such abrupt refusals may clearly add a hostile note to the interaction, in particular if the caller is ignorant about police regulations and procedures.

Why citizens should be seen as potential opponents by the police can possibly be due to a tendency to define police work as “crime fighting” or “a war against crime”. Thus, police energy will be focused on the deviant part of society, to the detriment of the majority of citizens who represent the “normal” and law-abiding part of the population. By focusing on the deviance, the police also risk getting a slanted picture of society, in which the general public is regarded with suspicion and seen as potential criminals, rather than ordinary citizens who are basically supportive of the police. If, however, the police concentrate too much on the “serious” crime and overlook the needs of the general public, an unintended consequence may be that if citizens approach the police for help with their “everyday” problems and are rejected, this may lead to discontent and a lack of confidence in the police.

Finally, some brief conclusions, after a comparison of my own findings with other police research, especially analyses of police interviews and emergency calls.

While the goal-orientation of the three types of police interaction is clearly different, it still seems that many police officers consider the calls from the general public to have the same kind of functions as witness and suspect interviews on the one hand, calls to emergency centres on the other. As for the interviews, a main function is to gather as much, as relevant and as correct information from the interlocutor as possible. In the emergency calls, a main

objective is to make dichotomous decisions in a very short time about whether a request for assistance is to be granted or refused. When people call the police, they do so to offer information or to make requests, sometimes in problematic situations, but at the same time they may also need to share their trouble with someone who can offer professional help and emotional support. If this interpersonal aspect is overlooked by the police, the opportunity to build relations and establish a climate of confidence and trust may be missed. However, a good relationship with the public is essential for the police to do their work, since they depend on ordinary citizens to provide information about suspicious incidents, and to come forward as witnesses who are willing to testify in court.

Also, since a great deal of police decisions have to be based on discretionary assessments, internal norms within the police may affect the way the public is perceived, and consequently the way they are treated. Several examples show that when people ask questions that infringe upon institutional constraints, such as confidentiality, or if they contest the other's judgement by insisting on their demand after a refusal has been given, the police may treat the other as an opponent and give their response in a direct and thus face-threatening way. In some cases, we also observe a tendency to sort the public into categories where some seem more "worthy" of getting the requested help with their problems than others. A consequence may be that while some people's requests are treated with attention and respect, others, however similar their errand seem to be, are turned down, sometimes also in a face-threatening way. Similar tendencies are confirmed by other police research, among these several Scandinavian studies of the work norms of uniformed police.

Finally, two surveys of public satisfaction with police response, one British (Ekblom & Heal 1982), the other Norwegian (by the Norwegian Police Directorate, in 2006) show partly similar results, in spite of the time span and the possible cultural differences between the two nations. The British study shows that while the overall majority of the people interviewed had experienced their encounter with the police as positive, those who report ill feelings do so because of the police officers'

"refusal (often justified from a consideration of the limits of their powers and obligations) to take responsibility for the incident or to appear to take it seriously" (Ekblom & Heal 1982: 60).

In the Norwegian study, "the clearly most important reason for dissatisfaction is related to a negative experience in the personal relation with the police, i.e. of not being taken seriously, shown respect or sympathy with their problematic situation in their encounter with the police" (Politidirektoratets Publikumsundersøkelse 2006: 8) (my translation).



Here, the analyses of my material may serve to fill a gap, by providing examples of what factors in police interaction with the public which bring about the above-mentioned feelings of not being taken seriously or shown respect, a main reason for public dissatisfaction with the police in both countries.

## LITTERATUR/KILDER

- Alminnelig tjenesteinstruks for politiet (Politiinstruksen). 1990. Oslo: Det kgl. Justis- og politidepartement, Politiavdelingen.
- Anderson, Michelle C., Thomas Knutson, Howard Giles & MaryLinda Arroyo. 2002. Revoking our right to remain silent. Law enforcement communication in the 21<sup>st</sup> century. I Howard Giles (red.): *Law Enforcement, Communication and Community*. Amsterdam: John Benjamins. S. 1 – 32.
- Asmuss, Birte. 2003. Fra ”preference” til ”yo-yo-effekt” – om betydningen af konversationsanalytisk grundforskning for kommunikationsrådgivning. I Birte Asmuss og Jakob Steensig (red.): *Samtalen på arbejde*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur. S. 193 – 212.
- Asmuss, Birte og Jakob Steensig (red.) 2003. *Samtalen på arbejde*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- Atkinson, J. Maxwell & John Heritage (red.) 1984. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bayley, David H. 2005. What do the police do? I Tim Newburn (red.): *Policing. Key reading*. Collumpton: Willan Publishing. S. 141 – 159.
- Berg, Anne Marie. 2005. Er det slik at noen mestringsmåter generelt er gode, mens andre er dårlige? Og er det kjønnsforskjeller i forhold til dette? Prøveforelesning, 15. desember 2005, til doktorgrad om *Work stress and health in the Norwegian police service*. Oslo: Det medisinske fakultet, Universitetet i Oslo.
- Berg, Berit, Kirsten Lauritsen og Marko Valenta. 2007. *Tillit på prøve. Undersøkelse om etikk, mangfold og etnisk diskriminering i Sør-Trøndelag politidistrikt*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS. Innvandring og flyktningstudier.
- Berger, Peter and Thomas Luckmann. 1967. *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday & Co.
- Birkeland, Åsmund. 2007. Hva er en generalist? Oslo: Foredrag ved Politihøgskolens Forskningskonferanse 3. – 4. oktober 2007.
- Blakar, Rolv Mikkel. 1996. *Språk er makt*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Boden, Deirdre & Don H. Zimmerman (red.) 1991. *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Oxford: Polity Press.
- Bourdieu, Pierre. 1996. *Symbolsk makt*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Braithwaite, Helen, Neil Brewer & Peter Strelan, 1998. *Conflict Management in Police-Citizen Interactions*. Sydney, Australia: McGraw-Hill.

- Brown, Penelope and Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: University Press.
- Christie, Nils. 1986. The ideal Victim. I Ezzat A. Fattah (red.): *From Crime Policy to Victim Policy*. Hong Kong: Macmillan Press. S.17 – 30.
- Clark, H. H. 1994. Managing problems in speaking. *Speech Communication*. 15 (1994): 243 – 250.
- Couper-Kuhlen, Elisabeth. 2007. A sequential approach to affect: The case of ‘disappointment’. Markku Haakana, Minna Laakso & Jan Lindström (Eds.) (Forthcoming): *"Talk in interaction - comparative dimensions"*. Helsinki: Finnish Literature Society (SKS).
- Coupland, Nikolas, Howard Giles and John M. Wiemann (red.). 1991. *"Miscommunication" and Problematic Talk*. California, USA: Sage Publications Inc.
- Das, Dilip K. & Amanda L Robinson. 2001. The police in Norway: a profile. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 24 (3): 330 – 346.
- Dean, John. 2003. Courtesy and explanation could be key to cutting youth crime. I *Police Review*, 17 October 2003. Surrey: Jane's Information Group.
- Dohrn, John. 1997. *Rapport- og etterforskningslære. Mistenkte/siktede*. Temahefte i faget rapport- og etterforskningslære for Politihøgskolen. Vinstra: JoDo Forlag.
- Drew, Paul. 1991. Asymmetries of knowledge in conversational interactions. I Ivana Marková & Klaus Foppa (red.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf. S. 21 – 48
- Drew, Paul. 2005. Conversation Analysis. I Kristine L. Fitch and Robert E. Sanders (red.): *Handbook of language and social interaction*. New Jersey: Lawrence Erlbaum. S. 71 – 102.
- Drew, Paul. 2006. Misalignments in ‘after-hours’ calls to a British GP’s practice: a study in telephone medicine. I *Communication in Medical Care*. Interaction between Primary Care Physicians and Patients. Cambridge: Cambridge University Press. S. 416 – 444.
- Drew, Paul and John Heritage. 1992. Analysing talk at work: An introduction. I Paul Drew and John Heritage (red.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 3 – 65.
- Drew, Paul and Marja-Leena Sorjonen. 1996. Institutional Dialogue. I Teun A. Van Dijk (red.): *Discourse as Social Interaction*. London: SAGE publications. S. 92 – 118.
- Drew, Paul, Traci Curl & Paul Ogden. 2006. Requesting, offering and complaining. Helsinki: Foredrag, International Conference of Conversation Analysis (ICCA 06), May 10 –14, 2006.
- Eide, Hilde. 2004. *Communication in Medical Specialist Setting. Patient Concerns and Satisfaction in Relation to Patient – Physician Communication*. Oslo: Det medisinske fakultet, Universitetet i Oslo.

- Ekblom, Paul & Heal, Kevin. 1982. The Police response to Calls from the Public. *Research and Planning Unit Paper 9*. London: Home Office.
- Ekman, Gunnar. 1999. *Från text till batong – Om poliser, busar och svennar –*. Akademisk avhandling. Stockholm: EFI, Ekonomiska Forskningsinstitutet vid Handelshögskolan i Stockholm.
- Erickson, Frederick and Jeffrey Schultz. 1982. *The Counselor as Gatekeeper. Social interaction in interviews*. New York: Academic Press.
- Fairclough, Norman. 1992. *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairhurst, Gail. 2006. Descent into Discourse: One Scholar's Journey. Oslo: Foredrag ved Handelshøgskolen BI, 7. juni 2006.
- Finstad, Liv. 2000. *Politiblikket*. Oslo: Pax Forlag A/S.
- Finstad, Liv. 2005. En av gutta? Om kjønn i politiet. I Marit Egge og Jon Strype (red.): *Politirollen gjennom 100 år*. Oslo: PHS Forskning 2005: 2. S.192 – 201.
- Fischer, Claude S. 1992. *America Calling. A social history of the telephone to 1940*. Berkeley: University of California Press.
- Fisher, Ronald P., Edward Geiselman & David S. Raymond. 1987. Critical Analysis of Police Interview Techniques. *Journal of Police Science and Administration*, 15 (3): 177 – 185.
- Fogtmann, Christina. 2007. *Samtaler med politiet. Interaktionsanalytiske studier af sprogtestning i danske naturalisationssamtaler*. Ph.d.- afhandling. København: Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab. Københavns Universitet.
- Ford, Robert E. 2003. Saying one thing, meaning another, *Police Quarterly*, 6 (1): S. 84 – 110.
- Gangås, Beate. 2007. Vær glad for at folk klager! I *Norsk Politi* 3/2007.
- Gardner, Rod and Johannes Wagner (red.). 2004. *Second Language Conversations*. London: Continuum.
- Garfinkel, Harold. 1967. *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Gibbons, John. 2003. *Forensic Linguistics. An introduction to language in the justice system*. United Kingdom: Blackwell Publishing.
- Giddens, Anthony. 1984. *The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Giles, Howard (red.). 2002. *Law Enforcement, Communication and Community*. Amsterdam: John Benjamins.

- Gill, Virginia T. and Douglas W. Maynard. 2006. Explaining illness: patients' proposals and physicians' responses. I John Heritage and Douglas W. Maynard (red.): *Communication in Medical Care. Interaction between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 115 – 150.
- Glenn, Phillip J. 1995. Laughing *at* and Laughing *with*: Negotiation of Participant Alignments Through Conversational Laughter. I Paul ten Have & George Psathas (red.): *Situated Order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*. Washington DC: University Press of America. S. 43 – 56.
- Glenn, Phillip J. 2003. *Laughter in Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Goffman, Erving. 1967. On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. I *Interaction Ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Doubleday. S. 5 – 45.
- Goffman, Erving. 1974. *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. New York: Harper & Row.
- Granér, Rolf. 2005. Självständiga sheriffer eller lojala byråkrater, om patrullerande polisens yrkeskultur. I Marit Egge og Jon Strype (red.): *Polititrollen gjennom 100 år*. Oslo: PHS Forskning 2005: 2. S. 174 – 190.
- Greatbatch, David. 1992. On the management of disagreement between news interviewees. I Paul Drew and John Heritage (red.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*, S. 268 – 301. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. 1987. Foreword to Brown, Penelope and Stephen C. Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: University Press. S. xiii – xiv.
- Gumperz, John J. 1992. Interviewing in intercultural situations. I Paul Drew and John Heritage (red.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 302 – 327.
- Gundhus, Helene. 2006. "For sikkerhets skyld". *IKT, yrkeskulturer og kunnskapsarbeid i politiet*. Avhandling for Dr. polit-graden. Oslo: Institutt for kriminologi og rettsosnologi, Det juridiske fakultet, Universitetet i Oslo.
- Gunnerød, Marte Olave. 2005. *Politiavhøret som samtale*. Trondheim: Hovedoppgave i anvendt språkvitenskap. Institutt for språk- og kommunikasjonsstudier, NTNU.
- Have, Paul ten. 1990. Methodological issues in Conversation Analysis. *Bulletin de méthodologie sociologique*, 27: 23 – 51.
- Have, Paul ten. 1991. Talk and Institution: A Reconsideration of the "Asymmetry" of Doctor-Patient Interaction. I Deirdre Boden, & Don H. Zimmerman (red.): *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Oxford: Polity Press. S. 138 – 163.

- Have, Paul ten. 1999. *Doing Conversation Analysis: A Practical Guide*. London: Sage Publications.
- Have, Paul ten. 2002. Comparing telephone call openings: Theoretical and methodological reflections. I Kang Kwong Luke & Theodossia-Soula Pavlidou (red.): *Telephone Calls*. Amsterdam: John Benjamins. S. 233 – 248.
- Have, Paul ten and George Psathas (red.). 1995. *Situated Order. Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*. Washington DC: University Press of America.
- Heritage, John. 1984a. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, John. 1984b. A change-of-state token and aspects of its sequential placement. I J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 299 – 345.
- Heritage, John. 1989. Current developments in conversation analysis. I D. Roger & P. Bull (red.): *Conversation*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 21 – 47.
- Heritage, John. 1995. Conversation Analysis: methodological Aspects. I Uta M. Quasthoff (red.): *Aspects of oral Communication*. New York: Walter de Gruyter. S. 391 – 418.
- Heritage, John. 1997. Conversational Analysis and Institutional Talk. Analysing data. I John Silverman (red.): *Qualitative Research. Theory, Method and Practice*. London: Sage Publications Ltd. S. 161 – 182.
- Heritage, John & David Greatbatch. 1991. On the institutional character of talk: The case of news interviews. I Deirdre Boden & Don H. Zimmerman (red.). *Talk and Social Structure*, s.93 – 137. Oxford: Polity Press.
- Heritage, John and Douglas W. Maynard. 2006. Introduction: Analyzing interaction between doctors and patients in primary care encounters. I John Heritage and Douglas W. Maynard (red.): *Communication in Medical Care. Interaction between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 1 – 21.
- Heritage, John & Jeffrey D. Robinson. 2006. Accounting for the visit: giving reasons for seeking medical care. I John Heritage and Douglas W. Maynard (red.): *Communication in Medical Care. Interaction between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 48 – 85.
- Hjemdal, Ole K. 2002. Holder politiets arbeid mål? I Arne Skodvin (red.): *Polititjenestemann og akademiker? Forskning og praksis i politiarbeid*. Oslo: PHS Forskning 2002: 2. S. 19 – 38.
- Holgerson, Stefan. 2005. *Yrke: Polis. Yrkeskunnskap, motivation, IT-system och andra förutsetningar för polisarbete*. Dissertation, Linköping Studies in Information Science. Linköping: Institutionen för datavetenskap, Linköpings universitet.
- Holmberg, Lars. 1999. *Politiets skøn i rettssociologisk belysning*. Ph.d.-afhandling. København: Det retsvidenskabelige Institut D, Det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet.

- Hopper, Robert, 1992. *Telephone Conversation*. Bloomington, Indianapolis: Indiana University Press.
- Hutchby, Ian & Robin Wooffitt. 2001. *Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Jefferson, Gail. 1979. A technique for inviting laughter and its subsequent acceptance/declination. I G. Psathas (red.): *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New York: Erlbaum. S. 79 – 96.
- Jefferson, Gail. 1984a. Notes on the systematic deployment of the acknowledgement tokens ‘yeah’ and ‘mm hm’. *Papers in Linguistics* 17: 197 – 206.
- Jefferson, Gail. 1984b. On the organization of laughter in talk about troubles. I J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action: Studies in conversational analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 347 – 69.
- Jefferson, Gail. 1988. On the sequential organization of troubles-talk in ordinary conversation. *Social Problems* 35 (4), s. 418 – 441.
- Jefferson, Gail. 1989. Notes on a possible metric which provides for a ‘standard maximum silence’ of one second in conversation. I D. Roger & P. Bull (red.): *Conversation*. Clevedon: Multilingual Matters. S. 166 – 196.
- Jefferson, Gail & John R. E. Lee. 1981. The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a “troubles-telling” and a “service encounter”. *Journal of Pragmatics*, 5: 399 – 422.
- Jönsson, Linda. 1988. *Polisförhöret som kommunikationssituation*. Studies in Communication 23. Linköping: Universitetet i Linköping, Tema Kommunikation.
- Kringlen, Einar og Arnstein Finset. 1999. *Den kliniske samtalen – kommunikasjon og pasientbehandling*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Larsen, Tine. 2008. *Overt requests for assistance in Danish emergency calls. Some notes on the relationship between entitlement, competence and affiliation/disaffiliation*. Aarhus: Master’s thesis in Linguistics, University of Aarhus, Denmark.
- Laursen, Lone. 2003. Konversationsanalysen i kommunikationsundervisningen for medicinstuderende. I Birte Asmuss og Jakob Steensig (red): *Samtalen på arbejde*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur. S. 143 – 170.
- Lerner, Gene H. 1996. Finding “Face” in the Preference Structures of Talk-in Interaction, *Social Psychology Quarterly*. 59 (4): 303 – 321.
- Levinson, Stephen C. 1992. Activity types and language. I Paul Drew and John Heritage (red.): *Talk at Work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 66 – 100.
- Linell, Per. 1990a. The power of dialogue dynamics. I Ivana Markovà og Klaus Foppa (red.): *The Dynamics of Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf. S. 147 – 77.

- Linell, Per. 1990b. De institutionaliserade samtalens elementära former: om möten mellan professionella och lekmän. I *Forskning om utbildning: Tidskrift för analys och debatt*. 1990/4, 18 – 35. Uppsala: Swedish Science Press.
- Linell, Per. 1998. *Approaching Dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspective*. IMPACT: Studies in Language and society, Vol. 3. Amsterdam: John Benjamins.
- Linell, Per. 2006. Communicative Activity Types as Organisations in Discourses and Discourses in Organisations. Turku, Finland: Manuskript utarbetat etter et foredrag ved Universitetet i Turku, OID III, 9. August 2006.
- Linell, Per. 2007. Att dra och överskrida gränser mellan kommunikativa verksamhetstyper. Karlstad: Foredrag ved Karlstad Universitet, Områdegruppen för forskning om tal och interaktion (OFTI 25), 28. – 29. september 2007.
- Linell, Per och Gustavsson, Lennart. 1987. *Initiativ och respons. Om dialogens dynamik, dominans och koherens*. Studies In Communication 15. Linköping: Universitetet i Linköping. Tema Kommunikation.
- Linell, Per & Thomas Luckmann. 1991. Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries. I Ivana Marková og Klaus Foppa (red.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf. S. 1 – 20.
- Linell, Per and Margareta Bredmar. 1996. Reconstructing Topical Sensitivity: Aspects of Face-Work in Talks Between Midwives and Expectant Mothers. I *Research on Language and Social Interaction*, 29 (4). S. 347 – 379.
- Lov av 4. august 1995 nr. 53 om politiet (Politiloven). 2003. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- Luckmann, Thomas. 1990. Social communication, dialogue and conversation. I Ivana Marková og Klaus Foppa (red.): *The Dynamics of Dialogue*. New York: Harvester Wheatsheaf, s. 45 – 59.
- Luckmann, Thomas. 1992. On the communicative adjustment of perspectives, dialogue and communicative genres. I Astri Heen Wold (red.): *The dialogical alternative: Towards a theory of language and mind*. Oslo: Scandinavian University Press. S. 219 – 234.
- Lundberg, Magnus. 2002. Vilja med förhinder. Polisens samtal om kvinnomishandel. I Arne Skodvin (red.): *Polititjenestemann og akademiker? Forskning og praksis i politiarbeid*. Oslo: PHS Forskning 2002: 2. S. 13 – 18.
- Maguire, Edward R. & William Wells. 2002. Community policing as communication reform. I Howard Giles (red.): *Law Enforcement, Communication and Community*. Amsterdam: John Benjamins. S. 33 – 66.
- Manning, Peter K. 1988. *Symbolic Communication. Signifying Calls and the Police Reponse*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
- Maynard, Douglas W. 1991. Interaction and Asymmetry in Clinical Discourse. *American Journal of Sociology* Volume 97 (2), 448 – 95.



- Meehan, Albert Jay. 1989. Assessing the "Police-worthiness" of Citizen Complaints to the Police. Accountability and the Negotiation of "Facts". I David T. Helm (red.): *The interactional order: new directions in the study of social order*. New York: Irvington. S. 116 – 140.
- Myhre, Guri Elisabeth. 1999. *Politivakten til hjelp og frustrasjon – hvordan opplever politiet denne typen polititjeneste?* Hovedfagsoppgave i kriminologi. Oslo: Institutt for kriminologi, Universitetet i Oslo.
- Myhrer, Tor-Geir. 2007. Tillit til Politiet. Oslo: Debattinnlegg i Dagbladet 15. mai.2007: 44.
- Myklebust, Trond og Roar Bjørklund. 2006. The Effect of Long-term Training on Police Officers' use of Open and Closed Questions in Field Investigative Interviews of Children (FIIC). *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*. 2006/3: 165 – 181.
- Oppfølging av vitner i straffesaker. 2006. Rapport fra Justis- og politidepartementet. Oslo: Justisdepartementet.
- Peräkylä, Anssi. 2006. Communicating and responding to diagnosis. I John Heritage & Douglas W. Maynard (red.): *Communication in Medical Care. Interaction between Primary Care Physicians and Patients*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 214 – 247.
- Politidirektoratets strategiske plan 2006 – 2009.
- Politidirektoratets Publikumsundersøkelse 2006. Rapport utført av AGENDA Utredning & Utvikling. Oslo: VINSAND A/S.
- Politiets rolle i samfunnet. 1981. NOU 1981: 35, delutredning I. Oslo: Universitetsforlaget.
- Politiets rolle og oppgaver. Stortingsmelding nr. 42 (2004 – 2005). Oslo: Det Kongelige Justis- og Politidepartement.
- Pomerantz, Anita. 1984a. Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. I J. Maxwell Atkinson, & John Heritage (red.): *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 57 – 101.
- Pomerantz, Anita. 1984b. Pursuing a response. I J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 152 – 163.
- Rachlew, Asbjørn. 2003. Norske politiavhør i et internasjonalt perspektiv, *Tidsskrift for Strafferett*, 4/2003: 400 – 439.
- Regini, Chuck. 2004. Crisis Intervention for Law Enforcement Negotiators, *The Law Enforcement Bulletin*, 10/2004: 1 – 6.
- Sacks, H. 1972. Notes on police assessment of moral character. I David Sudnow (red): *Studies in social interaction*. New York: Free Press, S. 280 – 93.

- Sacks, H. 1987 [1973]. On the preference for agreement and contiguity in sequences of conversation. I G. Button & J. Lee (red.): *Talk and social organization*. Clevedon: Multilingual Matters. S 54 – 69.
- Sacks, H. 1984. Notes on methodology. I J. Maxwell Atkinson & John Heritage (red.): *Structures of Social Action: Studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 21 – 27.
- Sacks, H. 1992. *Lectures on conversation*, vol. I. Gail Jefferson (red). Innledning av Emanuel A. Schegloff. Oxford: Basil Blackwell.
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff & Gail Jefferson. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, *Language*, 50 (4): 696 – 735.
- Sanchez, Camerino. 2002. Forord til Howard Giles (red.): *Law Enforcement, Communication and Community*. Amsterdam: John Benjamins. S. ix-x.
- Sandvik, Margareth. 1998. NÅ GIDDER JEG IKKE DISKUTERE MED DEG MER! Om overgangen debatt-krangel. *Rhetorica Scandinavia*, 5/98. København: Rhetor. S. 39 – 50.
- Sarangi, Srikant & Stefaan Slembrouck. 1996. *Language, Bureaucracy & Social Control*. New York: Addison Wesley Longman.
- Schegloff, E. A. 1968. Sequencing in conversational openings, *American Antropologist* 70: 1075 – 95 (trykt på nytt i: J.J. Gumperz & D. Hymes, red., *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. S. 346 – 380.) New York: Rinehart & Winston.
- Schegloff, E. A. 1972. Notes on a conversational practice: formulating place. I David Sudnow (red.): *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press. S. 75 – 119.
- Schegloff, E. A. 1980. Preliminaries to preliminaries: Can I ask you a question? *Sociological Inquiry*, 50: 104 – 52.
- Schegloff, E. A. 1982. Discourse as an interactional achievement: Some uses of ‘uh huh’ and other things that come between sentences. I Deborah Tannen (red.): *Georgetown University roundtable on languages and linguistics*. Washington D.C.: Georgetown University Press.
- Schegloff, E.A 1986. The routine as achievement. *Human Studies* 9: 111 – 151.
- Schegloff, E.A. 1987. Between micro and macro: contexts and other connections. I Jeffrey C. Alexander et al. (red.): *The Micro-Macro Link*. Berkeley: University of California Press. S. 207 – 234.
- Schegloff, E.A. 1988. Goffman and the Analysis of Conversation. I Paul Drew & Anthony Wootton, (red.): *Erving Goffman. Exploring the Interactional Order*. Cambridge: Polity Press. S. 89 – 135.
- Schegloff, E.A. 1992. Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97/5: 1295 – 1345.

- Schegloff, E.A. 1996. Confirming Allusions: Toward an Empirical Account of Action. *American Journal of Sociology* 102 (1): 161 – 216.
- Schegloff, E. A. 2002. Reflections on research on telephone conversations: Issues of cross-cultural scope and scholarly exchange, interactional import and consequences. I Kang Kwong Luke & Theodossia-Soula Pavlidou (red.): *Telephone Calls*, Amsterdam: John Benjamins. S. 249 – 279.
- Schegloff, E. A. 2007. *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversational Analysis I*. Cambridge: University Press.
- Schegloff, E. A., Irene Koshik, Sally Jacoby, David Olsher. 2002. Conversation Analysis and Applied Linguistics. *Annual Review of Applied Linguistics* (2002) 22, s. 3 – 31.
- Senje, Aud Anna. 2006. *Så klart! Språkopplysning for politiet og påtalemyndigheten*. Oslo: ØKOKRIMS skriftserie nr. 18.
- Silverman, David. 1998. *Harvey Sacks. Social Science & Conversational Analysis*. Cambridge: Polity Press.
- Silverman, Jonathan, Suzanne Kurtz and Juliet Draper. 1998. *Skills for communicating with patients*. Abingdon: Radcliff Medical Press.
- Skodvin, Arne. 1999. Offerets møte med politiet. Noen synspunkter på kriminalitetsofres situasjon og hvordan politiet kan lette denne. I *Politi og Publikum*. Oslo: PHS Forskning 2000: 1. S. 29 – 50.
- Sollund, Ragnhild. 2007. *Svart og hvitt? Etniske minoriteter og ordenspolitiet*. Oslo: Norsk Institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA).
- Steensig, Jakob. 2001. *Sprog i virkeligheden. Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Steensig, Jakob. 2007. Grænser for samtaleanalysen? Perspektiver og problemer ved Anvendt ("Applied") konversationsanalyse. Karlstad: Foredrag ved Karlstad Universitet, Områdeguppen för forskning om tal och interaktion (OFTI 25), 28. – 29. september 2007.
- Steensig, Jakob & Birte Asmuss. 2003. Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling: en introduksjon. I Birte Asmuss og Jacob Steensig (red.): *Samtalen på arbejde*. Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur. S. 9 – 31.
- Svennevig, Jan. 1999. Innledning: Lingvistik og samtaleanalyse. I *Norsk Lingvistisk Tidsskrift*, 17/1999. S. 3 – 13.
- Svennevig, Jan. 2004. Other-repetition as display of hearing, understanding and emotional stance. *Discourse Studies*, 6 (4): 489 – 517. London: Sage.
- Svennevig, Jan. 2006. Yes as an answer preface in Norwegian. Helsinki: Foredrag, International Conference of Conversation Analysis (ICCA 06), May 10. – 14. 2006.

- Svennevig, Jan. 2008. Den gode samtale? I *Tidsskrift for den Norske Legeforening*, 2/2008, 128. S. 264.
- Svennevig, Jan, Margareth Sandvik, & Wenche Vagle. 1995. *Tilnærminger til tekst: Modeller for språklig tekstanalyse*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag/LNU.
- Swales, John M. 1990. *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vagle, Wenche. 1999. Kritisk tekstanalyse. *Tilnærminger til tekst: Modeller for språklig tekstanalyse*. Oslo: Cappelen Akademisk Forlag/LNU. S. 123 – 235.
- Waddington, P. A. J. 1999. *Policing Citizens: Authority and Rights*. London: UCL Press.
- Whalen, J. 1995. A technology of order production: Computer-aided dispatch in public safety communication. I Paul ten Have & George Psathas (red.): *Situated Order: Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities*. Washington, DC: University Press of America. S. 187 – 230.
- Whalen, Marilyn R. & Don H. Zimmerman. 1987. Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help. *Social Psychology Quarterly* 50/2: 172 – 185.
- Whalen, Marilyn R. & Don H. Zimmerman, 1990. Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society* 19: 465 – 492. Cambridge University Press.
- Whalen, Jack & Don H. Zimmerman. 1998. Observations on the Display and Management of Emotion in Naturally Occurring Activities: The Case of “Hysteria” in Calls to 9-1-1. *Social Psychology Quarterly* 61/2. S. 141 – 159.
- Whalen, Jack, Don H. Zimmerman, and M.R. Whalen. 1988. When words fail: A single case analysis. *Social Problems* 35/4: 335 – 362.
- Wiker, Liv M. 2007. Omdømme: Summen av alt. *Norsk Politi* 4/2007: 5.
- Wilson, Thomas P. 1991. Social Structure and the Sequential Organization of Interaction. I Deirdre Boden & Don H. Zimmerman (red.): *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Oxford: Polity Press. S. 22 – 43.
- Wooffitt, Robin. 1993. Analysing accounts. I Nigel Gilbert (red.): *Researching Social Life* London: Sage. S. 287 – 305.
- Wrong, Dennis. 1968. Some Problems in Defining Social Power. I *American Journal of Sociology* 73: 673 – 681.
- Zimmerman, Don H. 1984. Talk and its occasion: the case of calling the police. I D. Schiffrin (red.): *Meaning, Form and Use in Context: Linguistic Applications*. Georgetown University Roundtable on Language and Linguistics. Washington DC: Georgetown University Press. S. 210-228.

- Zimmerman, Don H. 1992. The interactional organization of calls for emergency assistance. I Paul Drew and John Heritage (red.): *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 418 – 469.
- Zimmerman, Don H. og Deirdre Boden. 1991. Structure-in-Action: An Introduction. I Deirdre Boden & Don H. Zimmerman (red.): *Talk and Social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Oxford: Polity Press. S. 3 – 21.
- Åkerström, Malin & Ingrid Sahlin. 2001. *Det motspänstiga offret*. Lund: Studentlitteratur.

